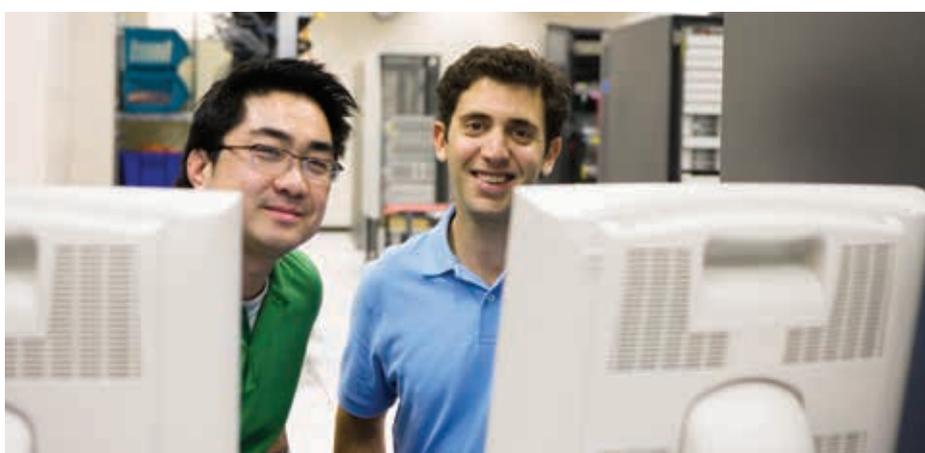
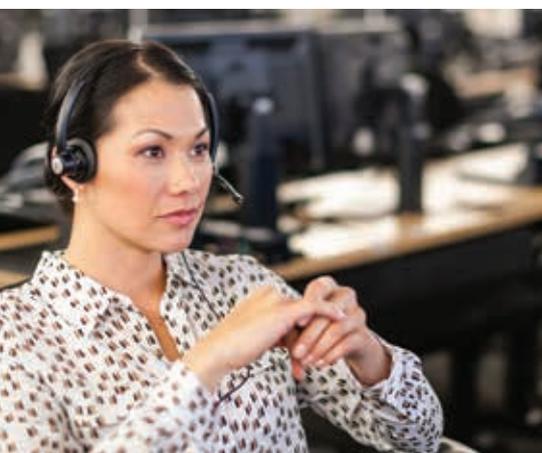




Услуга HPE Proactive Care

Услуги поддержки



Преимущества услуги

Услуга HPE Proactive Care позволяет повысить окупаемость инвестиций в конвергентную инфраструктуру за счет следующих возможностей:

- Быстрое разрешение инцидентов с участием специально обученных экспертов, которые занимаются проблемой от начала до конца.
- Рекомендации по внесению изменений в программное и микропрограммное обеспечение поддерживаемых продуктов для предотвращения проблем¹.
- Выявление рисков и проблем благодаря регулярному профилактическому сканированию работы устройств, которое обеспечивает соответствие конфигураций передовым практикам Hewlett Packard Enterprise¹.
- Дистанционная связь с менеджером технической поддержки HPE, который может предоставить советы и помощь в решении проблем и устранении рисков, а также рекомендации, определенные в рамках Remote Support Technology²

¹ Заказчик должен установить и использовать комплект инструментов Remote Support Technology с активированной функцией сбора данных.

² Remote Support Technology — это запатентованные средства обслуживания Hewlett Packard Enterprise, обеспечивающие связь между продуктами HPE и компанией HPE, используемую для предоставления услуг. Среди этих средств — HPE Insight Remote Support, HPE 3PAR StoreServ Remote Service and Support и HPE Direct Connect.

Обзор услуги

В рамках HPE Proactive Care предлагается комплекс услуг проактивной и оперативной поддержки, разработанных с целью повышения стабильности и эффективности работы конвергентной инфраструктуры для достижения более высоких результатов в бизнесе. В сложной конвергентной и виртуализированной среде многие компоненты должны работать согласованно и эффективно. Услуги HPE Proactive Care специально разработаны для поддержки устройств в этих средах. Расширенная поддержка, предлагаемая в рамках данного пакета, распространяется на серверы, операционные системы, гипервизоры, системы хранения данных, сети хранения данных (SAN) и традиционные сети.

В случае возникновения инцидента условиями пакета HPE Proactive Care предусмотрено предоставление профессиональной поддержки по телефону. Вы сможете связаться с квалифицированными техническими специалистами, которые будут координировать ситуацию от начала до конца, чтобы минимизировать влияние данного инцидента на ваш бизнес и помочь как можно быстрее устранить критические проблемы. Для оперативного решения сложных инцидентов компания Hewlett Packard Enterprise использует эффективные процедуры управления инцидентами. Кроме того, технические специалисты, оказывающие поддержку в рамках услуг HPE Proactive Care, имеют в своем распоряжении технологии и инструменты автоматизации, позволяющие снизить простои и повысить производительность.

HPE Proactive Care включает ремонт оборудования с выездом к Заказчику, если это требуется для решения возникшего инцидента. Можно выбрать один из уровней оперативной поддержки оборудования, который оптимально удовлетворяет потребностям предприятия.

Пакет услуг HPE Proactive Care включает анализ версий микропрограммного и программного обеспечения поддерживаемых устройств с последующим предоставлением перечня рекомендаций по обеспечению соответствия обслуживаемой инфраструктуры рекомендованному уровню версий. В рамках услуг HPE Proactive Care будет проводиться регулярное профилактическое сканирование обслуживаемой инфраструктуры, которое поможет выявить и устранить проблемы с конфигурацией. Кроме того, услуги HPE Proactive Care включают предоставление ежеквартальных отчетов по инцидентам, которые позволяют выявить тенденции возникновения проблем и избежать их повторного появления.

В пакете HPE Proactive Care используется комплект инструментов Remote Support Technology, которые обеспечивают процесс предоставления услуг за счет сбора технических данных о конфигурациях и сбоях.

Таблица 1. Обзор компонентов услуги

КОМПОНЕНТ	ОПИСАНИЕ
Группа поддержки HPE (подробнее см. в таблице 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Менеджер HPE по технической поддержке (TAM) • Специалист HPE по техническим решениям (TSS)
Предотвращение проблем (подробнее см. в таблице 3)	<ul style="list-style-type: none"> • Отчет и рекомендации относительно версий микропрограммного и программного обеспечения³ • Отчет по профилактическому сканированию и рекомендации³ • Отчет об инцидентах • Предоставление отчетов в Центр поддержки HPE • Разбор отчетов с менеджером по технической поддержке • Помощь в установке Remote Support Technology
Управление инцидентами (подробнее см. в таблице 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Приоритетная обработка заявок • Автоматическая регистрация заявок³ • Базовая поддержка ПО и совместная обработка обращений по отдельным программным продуктам сторонних поставщиков (не HPE), которые установлены на подходящем для этого оборудовании HPE • Доступ к базе знаний и Центру поддержки HPE • Запасные части и материалы • Доступ к обновлениям микропрограммного обеспечения (для подходящих продуктов)
Уровни обслуживания при управлении инцидентами (подробнее см. в таблице 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Три уровня оперативного обслуживания оборудования <ul style="list-style-type: none"> – Услуга HPE Proactive Care, время реакции на следующий рабочий день – Услуга HPE Proactive Care, обслуживание со временем реагирования в течение 4 часов, круглосуточная регистрация обращений – HPE Proactive Care, обслуживание с фиксированным временем ремонта 6 часов • Оперативная поддержка программного обеспечения <ul style="list-style-type: none"> – Круглосуточная поддержка ПО – Обновления программных продуктов и документации – Лицензия на использование обновлений для программного обеспечения, приобретенного у компании Hewlett Packard Enterprise – Рекомендованные компанией Hewlett Packard Enterprise способы обновления программного обеспечения и документации
Дополнительные услуги (подробнее см. в таблице 5)	<ul style="list-style-type: none"> • Дополнительная техническая помощь • Сохранение Заказчиком неисправных носителей HPE (DMR) • Комплексная услуга сохранения дефектных материалов HPE (CDMR)

³ Заказчик должен установить и использовать комплект инструментов HPE Remote Support Technology с активированной функцией сбора данных.

Таблица 2. Спецификации: Ресурсы поддержки HPE

КОМПОНЕНТ	ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
Группа поддержки	Заказчики могут обратиться к следующим высококвалифицированным техническим специалистам.
Менеджер HPE по технической поддержке (TAM)	Менеджеры по технической поддержке компании Hewlett Packard Enterprise — это удаленная группа специалистов, предоставляющих проактивное обслуживание. HPE использует инструменты удаленной поддержки для предоставления Заказчику плановых отчетов по анализу версий микропрограммного и программного обеспечения, профилактическому сканированию и инцидентам, составленных для используемых продуктов. Менеджеры по технической поддержке доступны в стандартное рабочее время HPE и по запросу готовы обсудить данные отчеты и предоставить рекомендации.
Специалист HPE по техническим решениям (TSS)	Специалисты Hewlett Packard Enterprise по техническим решениям (TSS) предоставляют удаленную поддержку и координируют решение инцидента с момента поступления обращения до его закрытия. Для упрощения решения проблемы специалист по техническим решениям может привлекать дополнительных экспертов. Специалист по техническим решениям будет следить за процессом с момента регистрации обращения до его закрытия для обеспечения комплексной поддержки.

Таблица 3. Спецификации: Предотвращение проблем и персонализированные технические консультации

КОМПОНЕНТ	ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
Отчет по анализу версий программного и микропрограммного обеспечения	<p>Специалисты Hewlett Packard Enterprise публикуют ряд отчетов, содержащих аналитические данные и рекомендации HPE (при необходимости) по устройствам, включенным в соглашение о поддержке в рамках услуги HPE Proactive Care. С помощью инструментов Remote Support Technology осуществляется сбор необходимых данных о версиях и конфигурациях для проведения анализа и создания отчетов. Эти отчеты размещаются на портале Центра поддержки HPE (HPESC), чтобы Заказчик мог их просмотреть. После просмотра отчета Заказчик может связаться с менеджером по технической поддержке, чтобы удаленно обсудить с ним данные отчета, разобрать и понять содержащиеся в нем рекомендации и результаты наблюдений HPE.</p> <p>Уровни версии программного и микропрограммного обеспечения Заказчика могут влиять на надежность и стабильность ИТ-инфраструктуры. Дважды в год компания Hewlett Packard Enterprise проверяет продукты, обслуживаемые в рамках услуги HPE Proactive Care, на соответствие рекомендованным HPE уровням версий. Компания HPE предоставляет Заказчику отчет с рекомендациями по соответствующим версиям программного обеспечения, пакетам исправлений и версиям микропрограмм для каждого устройства, на которое распространяется услуга. Компания HPE предоставляет с помощью комплекта инструментов Remote Support Technology следующие основные рекомендации по версиям программ.³</p> <p>Рекомендации по версиям микропрограммного обеспечения В отчете будут указаны установленные и рекомендованные версии микропрограммного обеспечения для устройств, включенных в контракт на предоставление услуги HPE Proactive Care. Анализ версий микропрограммного обеспечения выполняется только для обслуживаемых устройств. Кроме того, предусмотрена установка специалистом HPE микропрограммного обеспечения, не предназначенного для самостоятельной установки Заказчиком. Компания HPE устанавливает эти обновления микропрограмм по запросу Заказчика в соответствии с графиком предоставления поддержки оборудования, не взимая дополнительной платы с Заказчика. Дополнительная плата взимается за установку обновления микропрограммного обеспечения, которое Заказчик не может установить самостоятельно, если компания HPE определит, что обновление микропрограммы предназначено для удаленной установки. HPE может оказать поддержку по телефону для микропрограммного обеспечения, которое определяется как устанавливаемое Заказчиком, в пределах установленного графика обслуживания соответствующего оборудования. Заказчик может приобрести дополнительные услуги по установке микропрограммного обеспечения, устанавливаемого Заказчиком.</p> <p>Рекомендации по версиям программного обеспечения Компания Hewlett Packard Enterprise выполнит для Заказчика анализ исправлений программного обеспечения и предоставит ему соответствующие рекомендации по обновлению ПО для всех операционных систем, программного обеспечения виртуализации, а также программ, необходимых для работы устройств хранения данных, обслуживание которых предусмотрено в рамках услуги HPE Proactive Care.⁴ Рекомендации по обновлению составляются на основе сравнения данных о текущих версиях, используемых Заказчиком, с последними поддерживаемыми версиями. В рамках услуги HPE Proactive Care Заказчику предоставляются общие рекомендации HPE, направленные на устранение серьезных недоработок в отдельных устройствах и продуктах.</p>

³ Заказчик должен установить и использовать комплект инструментов HPE Remote Support Technology с активированной функцией сбора данных.

⁴ Список поддерживаемых продуктов HPE Proactive Care с выбранной операционной системой и программным обеспечением виртуализации можно найти на веб-сайте: hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

Таблица 3. Спецификации: Предотвращение проблем и персонализированные технические консультации (продолжение)

КОМПОНЕНТ	ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
	<p>Заказчик обязан выполнять установку всех исправлений и обновлений программного обеспечения. По запросу Заказчика компания HPE предоставляет по телефону помощь в установке исправлений для поддерживаемого программного обеспечения. Заказчик может приобрести дополнительные услуги по установке специалистом HPE поддерживаемых версий программного обеспечения и исправлений. Для отдельных операционных систем или программного обеспечения виртуализации⁴, напрямую не оговоренных в соглашении о предоставлении услуги HPE Proactive Care, но работающих на базе сервера, на который распространяется поддержка HPE Proactive Care, компания HPE будет предоставлять ежегодный отчет с указанием последних доступных версий программного обеспечения. Определенные продукты сторонних производителей могут быть не включены в данный компонент услуги. Для получения более подробной информации проконсультируйтесь с представителем Hewlett Packard Enterprise или авторизованным торговым партнером Hewlett Packard Enterprise.</p>
<p>Отчет по профилактическому сканированию</p>	<p>Два раза в год компания Hewlett Packard Enterprise выполняет профилактическое сканирование устройств, поддерживаемых в рамках услуги HPE Proactive Care, в вычислительной среде Заказчика. Для серверов HPE и определенных систем хранения и сетевого оборудования эта услуга предусматривает проведение оценки технического состояния устройств, которая позволяет выявить потенциальные проблемы в конфигурации систем. Инструменты Remote Support Technology используются для сбора, перемещения и анализа данных о конфигурации и версиях для определения тенденций, версий или параметров, которые могут оказать влияние на работу. В ходе этого анализа используются инструменты и процессы диагностирования для сравнения текущего состояния устройств с передовыми методиками HPE в области управления или рекомендациями по поддержке. Затем компания HPE готовит отчет с подробным описанием результатов анализа и выделяет потенциальные риски и проблемы, которые необходимо решить или исследовать. В отчете указываются отличия от передовых методик HPE, а также приводится рекомендуемый план дальнейших действий⁵.</p>
<p>Отчет об инцидентах</p>	<p>Заказчик получает ежеквартальный отчет, в котором приводятся подробные сведения об истории инцидентов Заказчика, а также о тенденциях их возникновения. В отчете указываются инциденты по всем устройствам, определенным в соглашении об обслуживании Proactive Care, которые были зарегистрированы Hewlett Packard Enterprise в течение установленного периода с помощью электронных средств или вручную. Сведения предоставляются по каждому случаю обращения и включают данные о приеме заявки, использовании деталей оборудования (если применимо) и краткий отчет о выполнении заявки.</p>
<p>Предоставление отчетов в Центр поддержки HPE (HPESC)</p>	<p>Отчеты об анализе версий микропрограммного и программного обеспечения, о профилактическом сканировании и об инцидентах предоставляются в электронном виде в качестве компонента данной услуги. Отчеты размещаются на портале Центра поддержки Hewlett Packard Enterprise (HPESC) с использованием средств безопасности, обеспечивающих конфиденциальность информации. Отчеты публикуются на странице учетной записи Заказчика в Центре поддержки HPE, доступ к которой есть только у уполномоченных Заказчиком пользователей. Дополнительную информацию о получении доступа к отчетам см. на сайте hpe.com/services/proactivecarecentral.</p>
<p>Разбор отчетов с менеджером по технической поддержке (TAM)</p>	<p>Обсудить содержание отчетов об анализе версий микропрограммного и программного обеспечения, профилактическом сканировании и инцидентах, а также возможные последствия выявленных проблем на деятельность Заказчика можно с менеджером по технической поддержке. Когда отчет будет размещен на портале Центра HPESC, Заказчик в стандартное рабочее время может обратиться к менеджеру по технической поддержке (через портал HPESC или по телефону) для обсуждения результатов отчета, рекомендаций Hewlett Packard Enterprise и возможных последствий. В рамках данной услуги не предусмотрено осуществление рекомендаций. За их реализацию отвечает Заказчик. Однако Заказчик может приобрести услуги дополнительной помощи в компании HPE.</p>

⁴ Список поддерживаемых продуктов HPE Proactive Care с выбранной операционной системой и программным обеспечением виртуализации можно найти на веб-сайте: hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

⁵ Заказчик должен установить и использовать комплект инструментов Remote Support Technology с активированной функцией сбора данных.

Таблица 3. Спецификации: Предотвращение проблем и персонализированные технические консультации (продолжение)

КОМПОНЕНТ	ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
<p>Помощь в установке Remote Support Technology</p>	<p>Услуга Hewlett Packard Enterprise Proactive Care включает использование собственных средств обслуживания HPE, которые в данном документе упоминаются как комплект инструментов Remote Support Technology. Использование инструментов Remote Support Technology — это основной метод предоставления таких услуг, как мониторинг устройств, автоматическое создание заявок и разнообразных отчетов по проактивному обслуживанию. Для предоставления услуги HPE Proactive Care требуется текущая версия Remote Support Technology с активированной функцией сбора данных. Если Заказчик не установит и не будет использовать текущую версию Remote Support Technology, компания HPE не сможет предоставлять отчеты об анализе версий микропрограммного и программного обеспечения и о профилактическом сканировании, выполнять ремонт оборудования в течение фиксированного времени, удаленный мониторинг и автоматизированную регистрацию обращений — все, что включено в услугу Proactive Care. Дополнительные сведения см. в разделах Ограничения по обслуживанию и Предварительные требования.</p> <p>Помощь в установке Remote Support Technology Комплект инструментов Hewlett Packard Enterprise Remote Support Technology предоставляется Заказчикам HPE как компонент услуги Proactive Care.</p> <p>Заказчик обязан выполнить установку комплекта Remote Support Technology. Для гарантии успешной установки Hewlett Packard Enterprise Remote Support Technology компания HPE по запросу Заказчика предоставит удаленные технические консультации и помощь в установке и настройке первоначальной версии Remote Support Technology.</p> <p>Специалисты компании Hewlett Packard Enterprise также объяснят Заказчику функции и преимущества решения Remote Support Technology и дадут рекомендации относительно его соответствующей конфигурации на основе типа и количества устройств, поддерживаемых в среде действия услуги HPE Proactive Care.</p> <p>Чтобы сохранять за собой постоянное право на получение такой услуги, Заказчик обязан предоставлять данные в компанию Hewlett Packard Enterprise, добавлять соответствующие дополнительные устройства в конфигурацию, устанавливать обновления в будущем и управлять контактной информацией Заказчика, настроенной в решении Remote Support Technology. Дополнительную информацию о Remote Support Technology см. на сайте hpe.com/services/proactivecarecentral.</p>

Таблица 4. Спецификации: Управление инцидентами

КОМПОНЕНТ	ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
<p>Приоритетная обработка заявок</p>	<p>Заказчик может связаться с представителями компании Hewlett Packard Enterprise круглосуточно в любой день недели. Если Заказчик звонит по поводу серьезного инцидента, HPE соединяет его со специалистом по техническим решениям (TSS) или перезванивает Заказчику в течение 15 минут.</p> <p>Специалист по техническим решениям предоставляет помощь в устранении неполадок в сложной вычислительной среде и обладает доступом ко всей технической информации и ресурсам Hewlett Packard Enterprise для быстрой диагностики и решения проблем. В случае проблем с оборудованием, когда требуется выезд на место эксплуатации, в соответствии с приобретенным уровнем обслуживания оборудования на месте, предусмотренным для поврежденного устройства, к Заказчику направляется специалист Hewlett Packard Enterprise по техобслуживанию. Помимо поиска и устранения неисправностей, специалист по техническим решениям выполняет подробное рассмотрение заявки и в случае необходимости привлекает дополнительных технических специалистов.</p> <p>Время реагирования при обслуживании оборудования на месте эксплуатации и фиксированное время ремонта оборудования, а также время дистанционной поддержки программного обеспечения могут отличаться в зависимости от уровня критичности инцидента, а также приобретенного уровня обслуживания, выполняющегося на месте эксплуатации. Уровень критичности инцидента определяет Заказчик при регистрации или подтверждении заявки у Hewlett Packard Enterprise. Уровни критичности инцидентов описаны в разделе Общие положения и исключения.</p> <p>После обращения Заказчика и подтверждения⁶ компанией Hewlett Packard Enterprise заявки на обслуживание, компания в рамках графика предоставления услуг по ремонту оборудования или программного обеспечения выявит неисправность оборудования или программного обеспечения, дистанционно устранит ее и попытается решить проблему Заказчика. Перед выездом к Заказчику специалист HPE может выполнить дистанционную диагностику с помощью инновационных инструментов автоматизации для оценки состояния обслуживаемых продуктов либо использовать другие доступные методы, позволяющие упростить дистанционное решение проблемы.</p> <p>Заявки по инцидентам с продуктами Hewlett Packard Enterprise, для которых предусмотрено использование инструментов Remote Support Technology, могут создаваться автоматически в режиме 24x7, как описано ниже. Заказчики могут также сообщать о проблемах в HPE по специальному телефонному номеру или в электронном виде через Центр поддержки HPE.</p> <p>Компания HPE оставляет за собой право выбирать окончательный способ решения всех проблем, о которых сообщил Заказчик.</p>
<p>Автоматическая регистрация заявок⁸</p>	<p>В отношении поддерживаемых устройств действует функция автоматической регистрации заявок — сведения об инцидентах отправляются с устройств непосредственно в компанию Hewlett Packard Enterprise с помощью Remote Support Technology.⁷ Инциденты с данными о сбоях отправляются в режиме 24x7, и реагирование на них осуществляется в соответствии с графиком обслуживания для данного конкретного устройства. При наличии установленного ПО HPE Insight Online предоставляет комплексный обзор инцидентов и способов их устранения.</p>
<p>Базовая поддержка ПО и совместная обработка обращений по отдельным программным продуктам сторонних поставщиков (не HPE), которые установлены на подходящем для этого оборудовании HPE⁸</p>	<p>Базовая поддержка программного обеспечения включает в себя круглосуточную, осуществляемую 7 дней в неделю поддержку по телефону программного обеспечения некоторых независимых поставщиков (ISV)⁸, установленного на оборудовании, на которое распространяются услуги Hewlett Packard Enterprise Proactive Care. В рамках базовой поддержки ПО, компания HPE будет проводить исследование и предпринимать попытки решить проблемы, предлагая Заказчику внести исправления, ставшие доступными или известными компании HPE. В некоторых случаях корректирующая поддержка может быть ограничена предоставлением Заказчику информации об известном средстве решения проблемы, доступ к которому можно получить посредством установки обновления или исправления программного обеспечения. Заказчик будет перенаправлен к доступным ресурсам соответствующих обновлений или исправлений, поскольку для доступа к известному средству решения проблемы требуются дополнительные контракты на обслуживание, заключенные поставщиком соответствующего программного обеспечения. Если решить проблему не удается, по запросу Заказчика будет организована совместная обработка обращения.</p> <p>Если компания Hewlett Packard Enterprise определит, что проблема связана с отдельным программным обеспечением независимого поставщика, и Заказчику не удастся решить ее с помощью известных доступных способов, то компания HPE по запросу Заказчика инициирует совместную обработку обращения с независимым поставщиком программного обеспечения.</p> <p>Совместная обработка обращения предлагается только в тех случаях, когда с определенными независимыми поставщиками ПО заключены соответствующие соглашения о поддержке и Заказчик предпринял все необходимые действия⁹ для того, чтобы компания HPE могла выполнять обращения от лица Заказчика исключительно в целях размещения заявки на поддержку, предназначенной для поставщика. Компания HPE обратится к независимому поставщику программного обеспечения и предоставит ему сведения о проблеме Заказчика, полученные в ходе обращения на получение базовой поддержки для программного обеспечения. После передачи обращения независимому поставщику ПО решение проблемы Заказчика станет обязанностью данного независимого поставщика по условиям заключенного между Заказчиком и таким поставщиком соглашения об уровне обслуживания. После привлечения независимого поставщика программного обеспечения компания HPE будет считать вызов обработанным, но Заказчик сможет возобновить обращение при необходимости, сославшись на идентификационный номер исходного вызова.</p> <p>Базовая поддержка ПО и совместная обработка обращений осуществляются только в отношении программного обеспечения независимых поставщиков,⁸ на которое не распространяется поддержка HPE. Если на программное обеспечение независимого поставщика распространяются услуги поддержки HPE, поддержка оказывается, как описано в разделе «Поддержка при сбоях в работе оборудования и программного обеспечения» данной таблицы.</p>

⁶ Дополнительные сведения см. в разделе «Общие положения и исключения».

⁷ Заказчик должен установить и использовать комплект инструментов Remote Support Technology с активированной функцией сбора данных.

⁸ Список программных продуктов сторонних поставщиков (не HPE), для которых предоставляется базовая поддержка для программного обеспечения, а также совместная обработка обращения, можно найти на сайте hpe.com/services/collaborativesupport. Помимо продуктов, приведенных в данном списке, некоторые дополнительные независимые поставщики программных продуктов, а также их услуги, указаны на сайте hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

⁹ Необходимые действия указаны в разделе «Обязанности Заказчика».

Таблица 4. Спецификации: Управление инцидентами (продолжение)

КОМПОНЕНТ	ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
<p>Доступ к базе знаний и Центру поддержки HPE (HPESC)</p>	<p>Hewlett Packard Enterprise предоставляет доступ к Центру поддержки HPE (HPESC) в рамках услуги HPE Proactive Care. Центр HPESC предоставляет персонализированный доступ к HPE Insight Online (персонализированная панель), форумам поддержки, функциям отправки заявок на поддержку, драйверам, функциям управления исправлениями, а также к обновлениям программного обеспечения и к данным гарантий/контрактов.</p> <p>Для доступа и работы в HPESC Заказчик должен соотнести свои учетные данные в HPE Passport с данными соглашений об обслуживании. Только в этом случае будут активированы все доступные функции портала. Для получения дополнительной информации посетите сайт hpe.com/services/proactivecarecentral. HPESC обеспечивает Заказчику следующие возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Опубликованные отчеты Proactive Care. • Подписка на уведомления о профилактическом обслуживании оборудования, а также участие в форумах по технической поддержке для устранения неполадок и обмена опытом с другими зарегистрированными пользователями. • Расширенный поиск соответствующей документации по технической поддержке в Интернете для более быстрого решения проблемы. • Отдельные диагностические средства, собственность Hewlett Packard Enterprise, доступ к которым осуществляется по паролю. • Веб-средство отправки вопросов непосредственно в Hewlett Packard Enterprise. Это средство помогает быстро решать проблемы за счет процесса предварительной оценки характера вопроса, когда запрос на поддержку или обслуживание отправляется специалисту, обладающему соответствующими знаниями для разрешения проблемы. Оно также предоставляет информацию о состоянии каждого отправленного на рассмотрение запроса на поддержку или обслуживание, включая заявки, оставленные по телефону. • Базы знаний Hewlett Packard Enterprise или сторонних производителей, в которых можно получить информацию об определенных продуктах сторонних производителей, найти ответы на вопросы о поддержке, а также принять участие в форумах по поддержке. Предоставление этой услуги может быть ограничено соглашениями с третьими лицами. • Услуги, которые Заказчик может искать, выбирать и включать в расписание оказания обслуживания с помощью кредитов, а также просматривать текущий баланс кредитов.
<p>Запасные части и материалы</p>	<p>Компания Hewlett Packard Enterprise предоставит поддерживаемые HPE запасные детали и материалы, необходимые для сохранения обслуживаемого оборудования в рабочем состоянии, включая детали и материалы для доступных и рекомендованных технических усовершенствований. Предоставляемые компанией HPE запасные части являются новыми или эквивалентными новым по своим эксплуатационным характеристикам. Все запасные части становятся собственностью HPE, если только Заказчик не приобрел опциональную услугу сохранения дефектных материалов или компоненты комплексной услуги сохранения дефектных материалов. Для Заказчиков, желающих сохранить, размагнитить или уничтожить замененные детали, предоставляется отдельно оплачиваемая услуга, которая подразумевает оплату замененных деталей.</p> <p>Данная услуга не подразумевает поддержку и предоставление расходных материалов. В отношении расходных материалов действуют стандартные сроки и условия гарантии. За ремонт или замену любых расходных материалов отвечает Заказчик. Допустимы некоторые исключения; за дополнительной информацией обращайтесь в Hewlett Packard Enterprise. Если расходные материалы соответствуют требованиям по обслуживанию, как определено HPE, соглашения о фиксированном времени ремонта и времени предоставления услуг на месте на их ремонт и замену не распространяются.</p> <p>Максимальный поддерживаемый срок службы/лимит использования</p> <p>Данная услуга не подразумевает предоставление, ремонт или замену деталей и компонентов, которые достигли своего максимального срока службы и/или лимита использования (согласно данным руководства по эксплуатации, кратким техническим руководствам или технической документации, предоставленной производителем).</p>
<p>Обновления микропрограммного обеспечения (для подходящих продуктов)</p>	<p>Выпускаемые в Hewlett Packard Enterprise обновления микропрограммного обеспечения для оборудования HPE доступны только для Заказчиков, имеющих действующие соглашения, в которых предусмотрен доступ к таким обновлениям.</p> <p>Заказчики услуги HPE Proactive Care получают право загружать, устанавливать и использовать обновления микропрограммного обеспечения для аппаратных продуктов, в отношении которых действует данная услуга, в соответствии со всеми действующими ограничениями лицензии, представленными в текущих стандартных условиях продаж компании HPE.</p> <p>Компания Hewlett Packard Enterprise будет проверять право на обновления, используя разумные средства (такие как код доступа или другие идентификаторы), и Заказчик обязан использовать такие средства доступа в соответствии с положениями, изложенными в настоящей информационной брошюре и других применимых соглашениях с HPE.</p> <p>Hewlett Packard Enterprise может принять дополнительные меры, включая аудиторские проверки, для подтверждения того, что Заказчик соблюдает условия действующих соглашений с HPE, включая настоящий документ.</p> <p>Заказчики, имеющие лицензии на продукты микропрограммного обеспечения (компоненты, внедренные в микропрограммное обеспечение, которое активируется при покупке лицензии на отдельное ПО), должны также иметь действующее соглашение о поддержке программного обеспечения HPE, по которому они имеют право на получение, загрузку, установку и использование соответствующих обновлений. Компания Hewlett Packard Enterprise предоставит, установит или поможет Заказчику установить обновления микропрограммного обеспечения в порядке, ранее описанном в данном документе, только в том случае, если у Заказчика имеется лицензия на обновление соответствующих программных продуктов для систем, сокетов, процессоров, процессорных ядер или конечных пользователей в соответствии с исходной лицензией на программы HPE или оригинального производителя.</p>

Таблица 4. Спецификации: Управление инцидентами (продолжение)

КОМПОНЕНТ	ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
Уровни обслуживания для управления инцидентами	
Поддержка при сбоях в работе оборудования и программного обеспечения	<p>Каждый уровень обслуживания, предусмотренный услугой HPE Proactive Care, включает предотвращение проблем и управление инцидентами с оборудованием и программными продуктами. В рамках каждого уровня обслуживания HPE Proactive Care компания Hewlett Packard Enterprise предоставляет все основные компоненты для предотвращения возникновения проблем, перечисленные в таблицах 2 и 3, а также соответствующие основные средства управления инцидентами, перечисленные в данной таблице. Для аппаратных продуктов портфель услуг HPE Proactive Care включает три уровня обслуживания оборудования.¹⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> • Услуга HPE Proactive Care, с временем реакции на следующий рабочий день • Услуга HPE Proactive Care, обслуживание со временем реагирования в течение 4 часов, круглосуточная регистрация обращений • HPE Proactive Care, обслуживание с фиксированным временем ремонта 6 часов <p>Помимо вышеуказанного, портфель услуг HPE Proactive Care включает три аналогичных уровня обслуживания, дополнительными компонентами которых является услуга сохранения Заказчиком неисправных носителей (DMR) и комплексная услуга сохранения дефектных материалов (CDMR). Эти услуги Заказчик может приобрести, если они ему требуются.</p> <p>Для поддерживаемых продуктов возможность сохранения Заказчиком неисправных носителей (в случае приобретения этой услуги) позволяет Заказчику сохранить поврежденный жесткий диск или поддерживаемые твердотельные и флеш-накопители в связи с наличием на них конфиденциальных данных. Возможность сохранения неисправных носителей распространяется на все жесткие диски и поддерживаемые флеш-накопители, установленные в обслуживаемой системе. Кроме услуги сохранения неисправных носителей (DMR) предлагается комплексная услуга сохранения дефектных материалов (CDMR). Данный дополнительный элемент обслуживания позволяет Заказчику сохранять дополнительные материалы, которые были отмечены компанией Hewlett Packard Enterprise как компоненты, на которых могут оставаться данные, например модули памяти. На все компоненты, содержащие данные обслуживаемой системы, должна распространяться комплексная услуга сохранения дефектных материалов. Более подробную информацию см. в таблице 5.</p> <p>Для программных продуктов в рамках услуги HPE Proactive Care предоставляется круглосуточная поддержка без выходных (включая официальные выходные дни HPE). При получении запроса на обслуживание некритического программного обеспечения (уровень критичности 3 или 4) компания Hewlett Packard Enterprise ответит в течение 2 часов после регистрации запроса на обслуживание. HPE предоставляет поддержку при устранении поддающихся идентификации и воспроизводимых Заказчиком проблем с программным обеспечением. HPE также поможет идентифицировать проблемы Заказчика, которые трудно поддаются воспроизведению. Заказчику предоставляется помощь в устранении инцидентов и выборе подходящих параметров конфигурации. Описание процесса обработки запросов на устранение серьезных неисправностей в программном обеспечении (уровень критичности 1 или 2) см. в разделе «Приоритетная обработка заявок» настоящего документа. Более подробное описание уровней обслуживания оборудования, предлагаемого в рамках услуги HPE Proactive Care, приведено в разделе ниже. Графики предоставления услуг зависят от доступности местных ресурсов.</p> <p>Для получения подробной информации о доступности услуг обращайтесь в ближайшее торговое представительство Hewlett Packard Enterprise.</p>
Варианты поддержки оборудования	
Услуга HPE Proactive Care, обслуживание на следующий рабочий день	<p>Для устройств с таким вариантом услуги компания Hewlett Packard Enterprise предоставляет следующие уровни оперативного обслуживания:</p> <p>График предоставления поддержки оборудования</p> <ul style="list-style-type: none"> • Стандартное рабочее время, стандартные рабочие дни (9 x 5): обслуживание предоставляется в течение 9 часов с 09:00 до 18:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных дней HPE. <p>Время реагирования при обслуживании оборудования на месте</p> <ul style="list-style-type: none"> • Реакция на следующий рабочий день: авторизованный специалист Hewlett Packard Enterprise начнет работу над проблемой на следующий рабочий день в пределах установленного графика для обслуживания оборудования после получения и подтверждения обращения компанией HPE. Компоненты услуги определены в пункте «Обслуживание оборудования на месте эксплуатации» раздела Ограничения по обслуживанию. Работа может выполняться как удаленно (с помощью средств диагностики и удаленного доступа к системам), так и с прибытием авторизованного представителя HPE к Заказчику. Для получения дополнительных сведений обратитесь в компанию HPE.

¹⁰ Не все уровни предоставления услуг доступны для всех продуктов.

Таблица 4. Спецификации: Управление инцидентами (продолжение)

КОМПОНЕНТ	ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
	<p>Для устройств с таким вариантом услуги компания Hewlett Packard Enterprise предоставляет следующие уровни оперативного обслуживания:</p> <p>График предоставления поддержки оборудования</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24x7: 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни, утвержденные компанией HPE. <p>Время реагирования при обслуживании оборудования на месте</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обслуживание на месте в течение 4 часов с момента обращения: авторизованный специалист Hewlett Packard Enterprise начнет работу над проблемой в течение 4 часов, в пределах установленного графика для обслуживания оборудования, после получения и подтверждения обращения компанией HPE. Компоненты услуги определены в пункте «Обслуживание оборудования на месте эксплуатации» раздела Ограничения по обслуживанию. Работа может выполняться как удаленно (с помощью средств диагностики и удаленного доступа к системам), так и с прибытием авторизованного представителя HPE к Заказчику. Для получения дополнительных сведений обратитесь в компанию HPE.
<p>HPE Proactive Care, обслуживание с фиксированным временем ремонта 6 часов</p>	<p>Для устройств с таким вариантом услуги компания Hewlett Packard Enterprise предоставляет следующие уровни оперативного обслуживания:</p> <p>График предоставления поддержки оборудования</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24x7: 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни, утвержденные компанией HPE. <p>Ремонт оборудования в течение фиксированного времени</p> <p>При возникновении серьезных неисправностей (уровни критичности 1 и 2) с обслуживаемым оборудованием компания HPE предпримет все экономически целесообразные усилия для восстановления работоспособности поддерживаемого оборудования в течение 6 часов после получения и подтверждения обращения компанией HPE. Компоненты услуги перечислены ниже в пунктах «Обслуживание оборудования на месте эксплуатации» и «Соглашение о фиксированном времени ремонта оборудования» раздела Ограничения по обслуживанию. Установленное время реагирования и ремонта зависит от того, насколько близко находится объект Заказчика к выделенному центру технической поддержки HPE. Подробную информацию см. в таблице 6. Для получения дополнительных сведений обратитесь в компанию HPE.</p> <p>В случае возникновения некритичных инцидентов (уровень критичности 3 или 4) или при соответствующем запросе Заказчика компания HPE согласует с Заказчиком время и сроки проведения процедур по устранению неисправностей и приступит к работе в это оговоренное время. Уровни критичности инцидентов описаны в разделе Общие положения и исключения.</p> <p>Фиксированное время ремонта — это период времени, который начинается с момента получения и подтверждения компанией HPE первоначального запроса на обслуживание оборудования, или время вступления в силу для выполнения работы в соответствии с соглашением с Заказчиком, как описано в разделе Общие положения и исключения. Период фиксированного времени ремонта заканчивается моментом, когда компания HPE определяет, что оборудование отремонтировано или вмешательство не требуется (после чего инцидент считается закрытым).</p>
<p>HPE Proactive Care, предоставление услуг с фиксированным временем ремонта 6 часов (продолжение)</p>	<p>Ремонт считается выполненным после того, как компания Hewlett Packard Enterprise убедится, что неисправности оборудования устранены или выполнена замена оборудования. Компания HPE не несет ответственности за потерю данных, поэтому Заказчик должен обеспечить выполнение соответствующих процедур резервного копирования. Проверка может быть выполнена HPE с помощью теста самодиагностики оборудования (POST), автономной диагностики или визуального контроля правильности функционирования. Компания HPE может по собственному усмотрению определить уровень тестирования, необходимый для проверки отремонтированного оборудования. Для соблюдения действующего соглашения о фиксированном времени ремонта компания HPE может по собственному усмотрению временно или навсегда заменить продукт. Продукты, предоставляемые в качестве замены, должны быть новыми или эквивалентными новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные продукты становятся собственностью HPE.</p> <p>С момента приобретения услуги до вступления в силу соглашения о фиксированном времени ремонта может пройти до 30 дней. В течение этого срока осуществляется настройка и проведение всех необходимых аудитов и процедур. В течение этого 30-дневного периода, а также 5 дополнительных рабочих дней после завершения аудита HPE обеспечит обслуживание на месте в течение 4 часов с момента обращения.</p> <p>Расширенное управление запчастями (только при соглашении о фиксированном времени ремонта)</p> <p>Для выполнения соглашения по предоставлению услуг с фиксированным временем ремонта компания HPE обеспечивает запасы критичных для бизнеса запчастей для Заказчиков. Запасные детали хранятся в производственном помещении, выделенном компанией HPE. Это позволяет обеспечить повышенную готовность и постоянную доступность частей для авторизованных представителей Hewlett Packard Enterprise, выполняющих соответствующее обслуживание.</p>

Таблица 4. Спецификации: Управление инцидентами (продолжение)

КОМПОНЕНТ	ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
Варианты поддержки программного обеспечения	
Обновления программных продуктов и документации	<p>Последние версии программных продуктов и справочной документации становятся доступны Заказчику сразу после выпуска обновлений программного обеспечения Hewlett Packard Enterprise. Для некоторых программных продуктов других производителей компания HPE будет предоставлять соответствующие обновления, как только такие обновления будут предоставлены производителем. Как вариант, HPE может предоставить Заказчику инструкции о том, как можно получить обновления продуктов непосредственно от производителя. Если для загрузки, установки или запуска последней версии ПО потребуется код доступа или лицензионный ключ, такой код или ключ либо инструкции по их получению будут также предоставлены Заказчику.</p> <p>Для большинства компонентов программного обеспечения HPE и некоторого программного обеспечения сторонних производителей с поддержкой HPE обновления будут доступны на портале обновления программного обеспечения и лицензирования через центр HPESC. На портале обновления программного обеспечения и лицензирования Заказчику будет предоставлен доступ к обновлениям программных продуктов и документации и возможность проактивного управления этими обновлениями.</p> <p>При использовании другого программного обеспечения сторонних производителей с поддержкой HPE Заказчику может потребоваться загрузка обновлений непосредственно с веб-сайта поставщика.</p>
Лицензия на использование обновлений программного обеспечения	<p>Заказчик получает право на использование обновлений программного обеспечения HPE или поддерживаемого компанией HPE программного обеспечения других поставщиков для каждой системы, сокета, процессора, процессорного ядра или пользовательской лицензии на программное обеспечение, предусмотренных в рамках этого обслуживания в соответствии с условиями оригинальной лицензии компании HPE или разработчика программного обеспечения. Действуют условия лицензии, описанные в условиях оригинальной лицензии HPE на программное обеспечение Заказчика или в текущих условиях лицензии стороннего поставщика ПО (если применимо), в том числе любые дополнительные условия лицензии, которые могут действовать для обновлений программного обеспечения, предоставляемых в рамках этого обслуживания.</p>
Рекомендованные компанией HPE способы обновления программного обеспечения и документации	<p>Для обновлений программного обеспечения и документации HPE или сторонних производителей рекомендуемый способ доставки будет определен компанией HPE. Основным способом получения обновлений программного обеспечения и документации является их загрузка с портала обновлений программного обеспечения и лицензирования или с веб-сайта стороннего производителя.</p>

Таблица 5. Спецификации: Дополнительные услуги

КОМПОНЕНТ	ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
Дополнительная техническая помощь	<p>Дополнительные технические услуги — это гибкий способ расширить и дополнить возможности ИТ-специалистов Заказчика путем предоставления квалифицированных ресурсов по мере необходимости. Если Заказчику требуется доступ к техническим услугам HPE, такие услуги могут предоставляться в рамках портфеля отдельных технических услуг HPE или при приобретении кредитов HPE Proactive Select. Дополнительную информацию о HPE Proactive Select можно найти по адресу: hpe.com/services/proactiveselect.</p>
Услуга сохранения Заказчиком неисправных носителей HPE	<p>В рамках данной услуги Заказчик может сохранить у себя неисправный жесткий диск или флеш-накопитель, для которых предоставляется обслуживание, если для него неприемлем возврат неисправного жесткого диска («жесткий диск или флеш-накопитель»), поскольку на нем хранятся конфиденциальные данные. Возможность сохранения неисправных носителей распространяется на все жесткие диски и поддерживаемые флеш-накопители, установленные в обслуживаемой системе.</p>
Комплексная услуга сохранения дефектных материалов HPE	<p>Кроме услуги сохранения неисправных носителей предлагается комплексная услуга сохранения дефектных материалов (CDMR). Данный дополнительный элемент обслуживания позволяет Заказчику сохранять дополнительные материалы, которые были отмечены компанией Hewlett Packard Enterprise как компоненты, на которых могут оставаться данные, например модули памяти. Комплексная услуга сохранения дефектных материалов должна распространяться на все соответствующие компоненты, на которых могут оставаться данные и которые используются на обслуживаемой системе. Компоненты, которые пользователи могут сохранять у себя в соответствии с данной услугой, перечислены в документе, который находится по адресу: hpe.com/services/cdmr.</p>

Таблица 6. Спецификации: Зоны предоставления услуги

КОМПОНЕНТ	ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ	
Географические регионы	Зоны предоставления и расценки (если применимо) услуги в некоторых географических регионах могут быть изменены.	
Соглашение о фиксированном времени ремонта оборудования	Соглашение о фиксированном времени ремонта оборудования применимо только в том случае, если Заказчик расположен в пределах 80 км от выделенного центра технической поддержки HPE. Зоны предоставления услуги и расценки в некоторых географических регионах могут отличаться. Соглашение о фиксированном времени ремонта оборудования соблюдается только в том случае, если Заказчик расположен в пределах 160 км от выделенного центра технической поддержки HPE. Для Заказчиков, находящихся на расстоянии от 81 до 160 км от выделенного центра технической поддержки HPE, действуют следующие условия о фиксированном времени ремонта оборудования, как показано в таблице ниже.	
Таблица зон обслуживания для фиксированного времени ремонта оборудования	Расстояние от выделенного центра технической поддержки HPE	Ремонт оборудования с временем реагирования в течение 6 часов
	0–80 км	6 часов
	81–160 км	24 часа
Более 160 км	Недоступно	

Ограничения по обслуживанию

Услуги, предоставляемые в рамках одного контракта на HPE Proactive Care, ограничиваются ИТ-инфраструктурой под управлением одного ИТ-менеджера для одной страны. Если не указано иначе, профилактическое обслуживание и консультативная помощь предоставляются в течение стандартного рабочего времени HPE в конкретном регионе, исключая официальные выходные дни HPE. Если в данном документе не указано иное, объем услуг HPE Proactive Care ограничен продуктами, на которые распространяются условия соглашения о поддержке HPE Proactive Care.

В случаях приобретения Заказчиком дополнительной поддержки в рамках услуги HPE Proactive Care по усмотрению компании Hewlett Packard Enterprise услуги профилактического обслуживания для дополнительных устройств будут предоставляться вместе с услугами для уже установленных устройств, включенных в контракт.

Для получения отчетов об анализе версий микропрограммного и программного обеспечения и о профилактическом сканировании требуется установка текущей версии Remote Support Technology с активированной функцией сбора данных. Если Remote Support Technology не используется для поддержки того или иного устройства, Заказчик должен будет вручную собирать данные, необходимые компании Hewlett Packard Enterprise, чтобы включить это устройство в указанные выше отчеты. В этом случае HPE предоставит Заказчику четкие инструкции о том, как и когда собирать и передавать необходимые данные. Чтобы специалист HPE смог добавить эти данные в упомянутые выше отчеты, Заказчик должен отправлять данные в компанию HPE в установленные сроки; в противном случае компания HPE не обязана предоставлять Заказчику упомянутые выше отчеты по неподдерживаемым устройствам. К обслуживанию в рамках услуги HPE Proactive Care не будет применена никакая скидка.

Список поддерживаемых в настоящее время устройств включен в примечания к выпуску Insight Remote Support, которые можно найти по адресу: hpe.com/services/getconnected.

Поддерживаемые продукты

Эта услуга доступна только для некоторых серверов, программного обеспечения, устройств хранения данных, массивов хранения данных, сетевых устройств и сетей хранения данных, как указано на веб-сайте hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

Предоставляемый набор компонентов этой услуги или их объем зависит от конкретных устройств или программного обеспечения. Для получения подробной информации об ограничениях и доступности обратитесь в торговое представительство Hewlett Packard Enterprise или к торговому представителю Hewlett Packard Enterprise.

Общие ограничения

Специалисты Hewlett Packard Enterprise по обслуживанию предоставляют необходимую проактивную поддержку, описанную в таблице 3, в течение стандартного рабочего времени компании HPE в определенном регионе, исключая официальные выходные дни HPE, удаленно или на месте (по усмотрению компании HPE). Предоставление услуг вне стандартных рабочих часов оплачивается отдельно. Объем этих услуг зависит от ресурсов местного подразделения.

Компания Hewlett Packard Enterprise оставляет за собой право выбирать окончательный способ рассмотрения всех запросов на обслуживание.

В данную услугу не входят (помимо прочего) следующие операции:

- Услуги, вызванные неспособностью Заказчика внедрить результаты ремонта, исправления или модификации систем, выполненных компанией Hewlett Packard Enterprise.
- Услуги, которые, по мнению Hewlett Packard Enterprise, требуются вследствие неавторизованных попыток персонала другой компании (не HPE) устанавливать, ремонтировать, обслуживать или модифицировать оборудование, программное или микропрограммное обеспечение.
- Эксплуатационные испытания приложений или дополнительное тестирование, требуемое Заказчику или по его запросу.
- Услуги, которые, по мнению компании Hewlett Packard Enterprise, необходимы вследствие неправильного обращения или использования продуктов или оборудования.
- Услуги, вызванные неспособностью Заказчика осуществить действие по устранению той или иной проблемы, которое ранее было рекомендовано Hewlett Packard Enterprise.
- Резервное копирование и восстановление операционной системы, другого программного обеспечения и данных.
- Реализация любых рекомендаций Hewlett Packard Enterprise, предоставленных в рамках данной услуги.
- Установка обновлений для микропрограммного и программного обеспечения, предназначенного для самостоятельной установки Заказчиком.

Соглашение о фиксированном времени ремонта оборудования

В случае необходимости проведения компанией Hewlett Packard Enterprise предварительного аудита оборудования соглашение о фиксированном времени ремонта вступит в силу только через 5 (пять) рабочих дней с момента завершения проверки. Кроме того, при несоблюдении Заказчиком критически важных рекомендаций, составленных по результатам аудита, или нарушении сроков его проведения компания HPE оставляет за собой право снизить уровень поддержки оборудования до времени реагирования при обслуживании на месте либо аннулировать контракт на обслуживание.

Фиксированное время ремонта оборудования указано в разделе «Услуга HPE Proactive Care, обслуживание с фиксированным временем ремонта 6 часов» (см. таблицу 4). Фиксированное время ремонта зависит от доступности местных ресурсов. Для получения подробной информации о доступности услуг обращайтесь в ближайшее торговое представительство Hewlett Packard Enterprise.

Фиксированное время ремонта конкретного оборудования может отличаться от стандартного.

Обслуживание с фиксированным временем ремонта не предоставляется для программных продуктов, если вместо выполнения рекомендованных процедур восстановления сервера Заказчик выбрал продленную диагностику Hewlett Packard Enterprise.

Если Заказчик не установит и не будет использовать текущую версию Remote Support Technology на всех устройствах, ремонт оборудования в течение фиксированного времени предоставляться не будет. Обслуживание с фиксированным временем ремонта не доступно для устройств, которые не поддерживаются инструментами Remote Support Technology. Заказчик по-прежнему полностью берет на себя оплату, связанную с предоставлением услуг HPE Proactive Care.

Соглашения о фиксированном времени ремонта и сроки предоставления услуг на месте не распространяются на ремонт и замену неисправных или разряженных аккумуляторов для определенных корпоративных массивов хранения данных и корпоративных ленточных устройств.

Если Заказчику необходимо плановое обслуживание, отсчет времени ремонта начинается с согласованного и запланированного срока ремонта.

Компания Hewlett Packard Enterprise самостоятельно определяет, какие инструменты дистанционной диагностики и поддержки необходимы для предоставления услуг, решает, требуется ли обслуживание на месте эксплуатации, а также выбирает другие способы предоставления услуг. Среди таких способов — доставка курьером запасных деталей, заменяемых пользователем, например клавиатуры, мыши и других компонентов, которые могут заменяться Заказчиком самостоятельно, либо полная замена продукта. Компания HPE определит подходящий способ предоставления эффективной и своевременной поддержки Заказчику, а также обеспечит обслуживание с фиксированным временем ремонта (если применимо).

Если Заказчик выбрал вариант обслуживания, при котором ремонт выполняется самостоятельно, и соответствующая деталь, необходимая для восстановления работы системы, предоставлена Заказчику, обслуживание на месте эксплуатации не предоставляется. В таких случаях Hewlett Packard Enterprise просто оперативно доставляет Заказчику детали, необходимые для восстановления рабочего состояния продукта. Дополнительная информация о процедуре выполнения ремонта Заказчиком и о самостоятельно заменяемых деталях доступна по адресу hpe.com/info/csr.

В случае следующих действий или при следующих ситуациях расчет фиксированного времени, необходимого для поддержки оборудования (если применимо), будет приостановлен до момента их завершения.

- Любое действие или бездействие Заказчика или третьих лиц, влияющее на процесс ремонта
- Любые автоматические процессы восстановления, запущенные при обнаружении неисправности оборудования, такие как восстановление или замена механизма диска
- Любые другие действия, не имеющие отношения к ремонту оборудования, но позволяющие убедиться в том, что неисправности оборудования, например, перезагрузка операционной системы, устранены

Hewlett Packard Enterprise оставляет за собой право изменять фиксированное время ремонта с выездом к Заказчику в зависимости от конфигурации, расположения и условий эксплуатации изделия. Это определяется в момент заключения соглашения о поддержке и зависит от наличия ресурсов.

Поддержка оборудования на месте

Компания Hewlett Packard Enterprise самостоятельно определяет, какие инструменты дистанционной диагностики и поддержки необходимы для предоставления услуг, решает, требуется ли обслуживание на месте эксплуатации, а также выбирает другие способы предоставления услуг. К таким способам относится курьерская доставка запасных деталей, заменяемых Заказчиком, например, клавиатуры, мыши и других компонентов, которые относятся к категории самостоятельно заменяемых Заказчиком деталей (CSR), либо полная замена продукта. Компания HPE определит подходящий способ предоставления эффективной и своевременной поддержки Заказчику.

Для соблюдения времени реагирования при обслуживании оборудования на месте и предоставления должного обслуживания компания Hewlett Packard Enterprise настоятельно рекомендует установить и использовать соответствующее решение HPE для дистанционной технической поддержки, а также обеспечить безопасный канал связи с HPE. Время реагирования зависит от местоположения объекта Заказчика по отношению к центру поддержки Hewlett Packard Enterprise, осуществляющему обслуживание. Чтобы проверить доступность услуги, Заказчик может обратиться к представителю региональной службы Hewlett Packard Enterprise.

Фиксированное время прибытия специалиста к Заказчику не соблюдается, если обслуживание можно осуществить с помощью средств удаленной диагностики или поддержки или другим способом, описанным выше. Если, по мнению компании HPE, техническую проблему оборудования невозможно разрешить удаленно, авторизованный представитель Hewlett Packard Enterprise выполнит необходимое обслуживание оборудования на месте эксплуатации для восстановления его рабочего состояния. По усмотрению компании HPE определенные продукты могут быть вместо ремонта полностью заменены. Продукты, предоставляемые в качестве замены, должны быть новыми или эквивалентными новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные продукты становятся собственностью HPE.

После прибытия к Заказчику уполномоченный представитель компании Hewlett Packard Enterprise продолжит предоставлять обслуживание на месте или дистанционно, по усмотрению компании HPE, до тех пор, пока не будет восстановлена работоспособность продуктов. Если потребуются дополнительные запасные детали или ресурсы, работа может быть временно приостановлена до их получения. Работа до полного устранения неисправности может не относиться к обслуживанию у Заказчика, которое выполняется для настольных компьютеров, мобильных устройств и потребительской продукции. Ремонт считается выполненным после того, как компания HPE убедится, что неисправности оборудования устранены или выполнена замена оборудования.

Даже если в настоящем документе или текущих стандартных условиях продаж Hewlett Packard Enterprise указано иное, компания HPE может выполнить обслуживание и замену дефектных или разряженных аккумуляторов, исправность которых является определяющим условием надлежащей работы ряда поддерживаемых массивов хранения данных или ленточных накопителей корпоративного класса.

При возникновении неисправностей в обслуживаемом оборудовании, которые не могут быть устранены дистанционно, компания Hewlett Packard Enterprise предпримет все экономически целесообразные усилия для ремонта на месте в соответствии с приобретенным уровнем реактивного обслуживания оборудования на месте эксплуатации для неисправного устройства.

Время реагирования при обслуживании с выездом к Заказчику — это период между первоначальным обращением в Hewlett Packard Enterprise для получения технической поддержки и началом работы над проблемой специалистом Hewlett Packard Enterprise (см. раздел **Общие положения и исключения**). Работа может выполняться как удаленно (с помощью средств диагностики и удаленного доступа к системам), так и с прибытием авторизованного представителя Hewlett Packard Enterprise к Заказчику.

Время реагирования рассчитывается только в пределах графика предоставления услуги и может быть перенесено на ближайший день, который входит в график предоставления услуг. Варианты времени реагирования при обслуживании оборудования, предлагаемые для поддерживаемых продуктов, указаны в уровнях предоставления услуг в таблице 4. Время реагирования зависит от доступности местных ресурсов. Для получения подробной информации о доступности услуг обращайтесь в ближайшее торговое представительство Hewlett Packard Enterprise.

В случае если для восстановления работоспособности системы предоставляется самостоятельно заменяемая Заказчиком деталь, время реагирования для обслуживания с выездом к Заказчику не применяется. В таких случаях Hewlett Packard Enterprise просто оперативно доставляет Заказчику детали, необходимые для восстановления рабочего состояния продукта. Дополнительная информация о процедуре выполнения ремонта Заказчиком и о самостоятельно заменяемых деталях доступна по адресу hpe.com/info/csr.

Программное обеспечение

Если несколько поддерживаемых систем Заказчика расположены в одном месте, Hewlett Packard Enterprise может ограничить количество физических носителей, содержащих обновленные версии программного обеспечения и документации, которые предоставляются в рамках данного обслуживания.

Обновления программного обеспечения доступны не для всех программных продуктов. Если данный компонент обслуживания недоступен, он не будет включен в услугу.

Для некоторых продуктов обновления программного обеспечения содержат только незначительные усовершенствования. Новые версии программного обеспечения приобретаются отдельно.

Ограничения в отношении услуги по сохранению Заказчиком неисправных носителей и комплексной услуги сохранения дефектных материалов

Услуга сохранения Заказчиком неисправных носителей и комплексная услуга сохранения дефектных материалов применяются только к поддерживаемым устройствам хранения данных, заменяемым компанией Hewlett Packard Enterprise вследствие неисправности. Эти услуги не распространяются на исправные заменяемые устройства хранения данных.

Услуга не распространяется на компоненты, на которых могут оставаться данные и которые компания Hewlett Packard Enterprise классифицирует как расходные материалы, и/или у которых превышен максимальный срок службы и/или лимит использования (согласно данным руководства по эксплуатации, кратким техническим характеристикам или технической документации, предоставленной производителем).

Услуга сохранения Заказчиком неисправных носителей и комплексная услуга сохранения дефектных материалов, предоставляемая для продуктов, определенных компанией Hewlett Packard Enterprise в качестве продуктов, для которых услуги должны приобретаться отдельно (при наличии), формируется и приобретается отдельно.

Частота сбоев подобных компонентов непрерывно отслеживается. Hewlett Packard Enterprise оставляет за собой право отменить оказание этой услуги, уведомив Заказчика об этом за 30 дней до прекращения обслуживания в случае, если компания HPE обоснованно считает, что Заказчик нерационально использует услугу сохранения неисправных носителей или комплексную услугу сохранения дефектных материалов (например, если количество заменяемых неисправных компонентов, на которых могут оставаться данные, значительно превышает стандартные показатели частоты сбоев соответствующих систем).

Предварительные требования

Компания Hewlett Packard Enterprise может по собственному усмотрению потребовать выполнения аудита обслуживаемых продуктов. В этом случае уполномоченный представитель Hewlett Packard Enterprise свяжется с Заказчиком и согласует подготовку и проведение аудита в течение ближайших 30 дней. В ходе аудита выполняется сбор основной информации о конфигурациях систем, а также проводится инвентаризация продуктов, подлежащих обслуживанию. Информация, полученная с помощью аудита, позволяет HPE планировать и поддерживать необходимый объем запасных частей в нужных местах. Она будет использоваться для быстрого обнаружения и устранения потенциальных проблем с оборудованием, а также выполнения срочного и эффективного ремонта. По усмотрению HPE аудит может быть проведен следующими способами: на месте, с помощью дистанционного доступа к системе, с помощью дистанционных средств аудита или по телефону.

В течение 30 дней с момента регистрации приобретенной поддержки с фиксированным временем восстановления Hewlett Packard Enterprise может проводить аудит системы, а также подготовку процессов, необходимых для осуществления поддержки. Соглашение об обслуживании оборудования с фиксированным временем ремонта не вступит в силу до тех пор, пока не пройдет 5 (пять) рабочих дней после выполнения аудита. До этого времени обслуживание оборудования на месте будет осуществляться в течение 4 часов.

В случае несоблюдения критически важных рекомендаций по поводу проведения аудита или нарушения сроков его проведения компания Hewlett Packard Enterprise оставляет за собой право снизить уровень поддержки до обслуживания на месте либо аннулировать контракт на обслуживание, если только в задержке аудита не виновна сама компания HPE.

Для соблюдения установленного времени ремонта оборудования и предоставления должного обслуживания компания Hewlett Packard Enterprise настоятельно рекомендует, чтобы все устройства и конфигурации поддерживались комплектом инструментов Remote Support Technology. Кроме того, компания HPE настоятельно рекомендует установить и использовать текущую версию Remote Support Technology, а также обеспечить безопасный канал связи с HPE.

Для получения отчетов об анализе версий микропрограммного и программного обеспечения и о профилактическом сканировании, для ремонта оборудования в течение фиксированного времени, удаленного мониторинга и автоматизированной регистрации обращений (все, что включено в услугу HPE Proactive Care) требуется установка и использование Remote Support Technology, включая установку и активацию любых агентов и передачу данных в Hewlett Packard Enterprise. До тех пор пока Заказчик не выполнит развертывание решения Remote Support Technology либо если конфигурации или устройства Заказчика не поддерживаются решением Remote Support Technology и Заказчик не предпринимает шаги, необходимые для предоставления данных в HPE, компания HPE не обязана предоставлять такие услуги, и при этом Заказчик должен вносить полную оплату, связанную с предоставлением услуги HPE Proactive Care.

Установка микропрограммного обеспечения и ПО, предназначенного для самостоятельной установки, должна осуществляться Заказчиком. Установка микропрограммного обеспечения и ПО, предназначенного для самостоятельной установки, будет осуществляться специалистами Hewlett Packard Enterprise по запросу Заказчика за отдельную плату. Размер дополнительной платы определяется с учетом затраченного времени и материалов, если иное заранее не оговорено между HPE и Заказчиком в письменной форме. Чтобы приобрести данную услугу, Заказчик должен иметь действующую лицензию на использование версии программного продукта, которая являлась текущей в момент начала срока действия соглашения на поддержку. В противном случае для получения обслуживания может потребоваться дополнительная оплата.

Лицензия на микропрограммное обеспечение, на которое будут распространяться условия этой услуги, должна быть приобретена Заказчиком законным способом.

Обязанности Заказчика

Если Заказчик не соблюдает указанные обязательства, компания Hewlett Packard Enterprise или авторизованный поставщик услуг компании HPE, по усмотрению HPE, (1) снимает с себя ответственность за предоставляемое обслуживание или (2) выполняет такое обслуживание за счет Заказчика в соответствии с действующими расценками на время и материалы.

Заказчик должен своевременно предоставить точную и полную информацию, которая требуется компании Hewlett Packard Enterprise для осуществления обслуживания.

Для получения услуг проактивной поддержки, включенных в пакет HPE Proactive Care, Заказчик обязан предоставить компании HPE контактные данные соответствующего системного менеджера (имя, адрес электронной почты, номер телефона), ответственного за рабочее состояние инфраструктуры, в отношении которой действует услуга HPE Proactive Care. Этот системный менеджер будет действовать в качестве основного контактного лица, к которому следует обращаться по поводу начальной настройки услуги и решения общих вопросов.

Соглашение о времени ремонта предусматривают предоставление Заказчиком немедленного и неограниченного доступа к системе, если это потребуется компании Hewlett Packard Enterprise. Соглашение о фиксированном времени ремонта оборудования неприменимо, если доступ к системе (включая физический доступ, дистанционные средства устранения неисправностей и аппаратные средства диагностики) ограничен или запрещен. Если Заказчик нуждается в плановом обслуживании, сроком начала ремонта является момент согласования времени планового обслуживания.

По запросу Hewlett Packard Enterprise Заказчик должен оказать помощь HPE в дистанционном решении проблем и предоставлении услуг проактивной поддержки.

Заказчик берет на себя следующие обязательства:

- Запустить тесты самодиагностики и установить и запустить другие диагностические средства и программы.
- Установить обновления и исправления микропрограммного обеспечения, которые пользователь может установить самостоятельно.
- Запустить сценарии сбора данных от имени Hewlett Packard Enterprise, когда это не удается сделать с помощью Remote Support Technology.
- Предоставить всю информацию, необходимую Hewlett Packard Enterprise для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки, а также для определения подходящего уровня обслуживания.
- По запросу HPE выполнять другие обоснованные действия, которые помогут Hewlett Packard Enterprise в идентификации или решении проблем.

Заказчик обязан выполнить установку и настройку всех поддерживаемых устройств, а также осуществлять поддержку соответствующего комплекта Remote Support Technology, обеспечив безопасный канал связи с Hewlett Packard Enterprise. Заказчик должен предоставить все необходимые ресурсы в соответствии с примечанием к выпуску решения Remote Support Technology, чтобы обеспечить возможность предоставления обслуживания. Заказчик также должен предоставить оборудование, необходимое для размещения решения Remote Support Technology. После установки решения дистанционной поддержки Заказчик обязан обеспечить неизменность контактных данных, настроенных в версии решения Remote Support Technology, которые компания HPE будет использовать при устранении неисправностей устройства. Для получения услуг проактивной поддержки пакета Proactive Care Заказчик должен привязать свои учетные данные HPE Passport к одному или нескольким действующим соглашениям об обслуживании и активировать функцию сбора данных решения Remote Support Technology в соответствии с инструкциями на сайте hpe.com/services/proactivecarecentral.

Заказчик должен обратиться к местному представителю компании Hewlett Packard Enterprise для получения дополнительных сведений о требованиях, спецификациях и исключениях. Для выполнения специалистами HPE действий по устранению неисправностей во время запланированных вызовов Заказчик должен в согласованное время обеспечить доступ к оборудованию.

Если для решения проблемы Заказчик получает детали или запасные части, с помощью которых он может выполнить ремонт самостоятельно, он должен вернуть дефектную деталь или неисправный продукт в течение времени, определенного компанией Hewlett Packard Enterprise. Если компания HPE не получает неисправную деталь или продукт в течение установленного периода времени или полученная деталь или продукт размагнитился или имеет иные физические повреждения, Заказчик должен будет заплатить за неисправную деталь или продукт сумму, указанную в прайс-листе компании HPE.

Чтобы компания Hewlett Packard Enterprise могла оказать содействие в обработке обращений, Заказчик должен заключить с поставщиком программного обеспечения соглашение на поддержку, в котором определен соответствующий уровень и компоненты услуги, позволяющие Заказчику осуществлять вызовы и получать поддержку поставщика. По запросу поставщика Заказчик должен предпринять все необходимые действия для того, чтобы компания HPE могла выполнять вызовы от лица Заказчика. Кроме того, Заказчик должен предоставить HPE всю информацию, которая необходима HPE для инициации заявки на обслуживание поставщиком программного обеспечения от лица Заказчика. Если Заказчик не выполнит все эти требования, компания HPE не сможет выполнять передачу заявок поставщикам и не несет ответственность за невыполнение этого. В обязанности компании HPE входит только размещение заявки на поддержку. При приобретении услуги совместной обработки обращения соглашение о поддержке между Заказчиком и поставщиком не распространяется на HPE. В соответствии с такими соглашениями Заказчик несет ответственность за выполнение своих обязательств, включая оплату всех применимых платежей, а также платежей, оплата которых может быть необходима вследствие обращения к поставщику с заявкой на обслуживание. Компания HPE не несет ответственности за выполнение или невыполнение обязательств сторонними поставщиками, работоспособность их продуктов или качество предоставляемых ими услуг поддержки.

Заказчик обязан своевременно устанавливать все важные и доступные для самостоятельной установки обновления микропрограммного обеспечения и детали, а также продукты, предоставляемые ему в качестве замены.

Заказчик должен выполнить проверку на совместимость любых рекомендованных профилактических процедур со своей ИТ-средой перед их внедрением в производственные процессы. Перед выполнением каких-либо рекомендаций Заказчик должен ознакомиться (и понять их) со всеми предварительными условиями, процедурами или требованиями, указываемыми в документации к обновлению.

Заказчик берет на себя следующие обязательства:

- Зарегистрироваться, чтобы использовать электронные ресурсы компании Hewlett Packard Enterprise или стороннего поставщика для получения доступа к базе знаний и информации о продуктах. При необходимости компания HPE предоставляет Заказчику данные для регистрации. В отношении определенных продуктов Заказчику может потребоваться принять условия соглашения с поставщиком об использовании его электронных ресурсов.

- Предоставлять актуальные и правильные контактные данные для работы электронных ресурсов компании Hewlett Packard Enterprise или сторонних поставщиков.
- Сохранять и по запросу предоставлять в Hewlett Packard Enterprise все оригинальные лицензии на программное обеспечение, лицензионные соглашения, лицензионные ключи, а также сведения о регистрации для услуги по подписке (что применимо к используемым услугам).
- Загружать обновления программного обеспечения, о наличии которых Заказчик может быть уведомлен в письменном или электронном виде, а также отправлять запрос на получение нового обновления для программного обеспечения на подходящем носителе, если эта возможность доступна.
- Использовать все программные продукты согласно текущим условиям лицензии на программное обеспечение Hewlett Packard Enterprise, которые должны соответствовать условиям обязательной базовой лицензии Заказчика или текущим условиям лицензии стороннего поставщика ПО (если применимо), в том числе любым дополнительным условиям лицензии, которые могут действовать в отношении подобных обновлений программного обеспечения, предоставляемых в рамках данной услуги.

По требованию компании Hewlett Packard Enterprise Заказчик или авторизованный представитель Hewlett Packard Enterprise должен активировать продукт для поддержки в течение 10 дней с момента приобретения услуги, следуя инструкциям по регистрации, указанным в документации, прилагаемой к пакету услуг поддержки, или в документе, предоставленном HPE по электронной почте либо каким-либо иным способом. В случае изменения расположения продукта активация и регистрация (или соответствующая настройка для существующей регистрации HPE) должны быть выполнены в течение 10 дней с момента изменения.

Заказчик отвечает за безопасность своей собственной и конфиденциальной информации. Заказчик отвечает за надлежащее удаление данных с продуктов, которые могут быть заменены и возвращены в Hewlett Packard Enterprise в процессе ремонта, чтобы обеспечить защиту данных Заказчика. Для получения дополнительной информации об обязанностях Заказчика, включая те, которые перечислены в «Правилах очистки носителей HPE» и «Правилах обращения с носителями HPE» для Заказчиков, работающих в сфере здравоохранения, посетите сайт hpe.com/mediahandling.

Если Заказчик решит сохранить у себя ремонтируемые детали в соответствии с услугой сохранения неисправных носителей и/или комплексной услугой сохранения дефектных материалов, то будет обязан выполнить следующее:

- Сохранить заменяемые в ходе оказания специалистом Hewlett Packard Enterprise технической поддержки обслуживаемые компоненты, на которых могут оставаться данные.
- Обеспечить безопасность или уничтожение конфиденциальных данных Заказчика, содержащихся на обслуживаемом компоненте, на котором могут оставаться данные.
- Выделить авторизованного специалиста, который будет осуществлять такие процедуры, как сохранение в организации Заказчика неисправного компонента, на котором могут оставаться данные, прием компонента, предоставляемого для замены, предоставление компании Hewlett Packard Enterprise идентификационных данных о каждом компоненте, на котором могут оставаться данные и который сохраняется в организации Заказчика, и по требованию HPE — подписание предоставленного Hewlett Packard Enterprise документа, подтверждающего сохранение компонента, на котором могут оставаться данные.

- Уничтожить сохраненный компонент, на котором могут оставаться данные, и (или) исключить возможность его дальнейшего использования.
- Утилизировать все сохраненные компоненты, на которых могут оставаться данные, в соответствии с применимыми законами и нормами по защите окружающей среды.

В отношении компонентов, на которых могут оставаться данные, предоставленных Заказчику компанией Hewlett Packard Enterprise во временное пользование, в аренду или в рамках лизинга, Заказчик обязуется своевременно вернуть предоставленные для замены компоненты по истечении срока действия соглашения о поддержке НРЕ или при расторжении этого соглашения. Заказчик несет полную ответственность за удаление всех конфиденциальных данных перед возвратом в компанию НРЕ любых арендуемых, взятых во временное пользование или в рамках лизинга компонентов или продуктов. При этом компания НРЕ не несет ответственности за обеспечение конфиденциальности данных или неразглашение любых конфиденциальных данных, которые остаются на таких компонентах.

Общие положения и исключения

Компания Hewlett Packard Enterprise подтверждает получение обращения путем его регистрации и предоставления Заказчику идентификационного номера этого обращения вместе с указанием времени, с которого начинается срок проведения процедур по устранению неисправностей. Примечание. При возникновении событий, сведения о которых поступили через электронные решения НРЕ для дистанционной поддержки, компания НРЕ должна связаться с Заказчиком, выяснить у него уровень критичности и до начала установленного периода времени ремонта, восстановления или обслуживания оборудования с выездом к Заказчику организовать доступ к системе.

Время реагирования при обслуживании оборудования на территории Заказчика и фиксированное время ремонта оборудования, а также время реагирования при оказании дистанционной поддержки программного обеспечения зависит от уровня критичности инцидента. Уровень критичности инцидента определяет Заказчик.

Уровни критичности инцидентов

Таблица 7. Уровни критичности инцидентов

Уровень критичности 1	Простой критически важных систем	Пример: производственная среда полностью вышла из строя; производственная система или приложение вышли из строя или находятся под серьезной угрозой; повреждение, потеря данных или угроза безопасности данным; критическое воздействие на рабочие процессы предприятия; проблемы безопасности.
Уровень критичности 2	Нарушение работы критически важных систем	Например, значительное ограничение возможностей производственной среды; сбой в работе или нарушение безопасности производственной системы или приложения; риск повторного возникновения проблемы; значительное воздействие на рабочие процессы предприятия.
Уровень критичности 3	Работа в пределах нормы	Например, выход из строя или снижение производительности непроизводственной системы (например, системы диагностирования); проблемы с производственной системой или приложением, для которых найдено временное решение; потеря функционала, не влияющего на производительность; ограниченное воздействие на рабочие процессы предприятия.
Уровень критичности 4	Низкая степень воздействия	Отсутствие отрицательного воздействия на рабочие процессы предприятия или эффективность работы пользователей.

Информация для заказа

Все устройства и компоненты, для которых услуги поддержки приобретаются отдельно, необходимо заказывать с тем же уровнем обслуживания, что и продукт или корпус, в котором они устанавливаются, если этот уровень обслуживания доступен для таких устройств.

Услуга HPE Proactive Care не предназначена для приобретения в конфигурациях только с программным обеспечением в связи с тем, что услуги являются интегрированными. Таким образом, следует приобретать программное обеспечение и оборудование с одинаковым уровнем обслуживания HPE Proactive Care.

Доступность местных ресурсов: Заказчик может приобрести поддержку из текущих предложений по поддержке Hewlett Packard Enterprise. Некоторые предложения, компоненты и варианты обслуживания (и сопутствующие продукты) могут быть доступны не во всех странах и регионах.

Чтобы заказать обслуживание с комплексной услугой сохранения дефектных материалов, необходимо также заказать услугу сохранения Заказчиком неисправных носителей.

Для получения дополнительной информации, а также для заказа услуги HPE Proactive Care обращайтесь к ближайшему торговому представителю Hewlett Packard Enterprise или авторизованному реселлеру Hewlett Packard Enterprise и используйте следующие обозначения (x означает длительность предоставления услуги в годах: можно выбрать 3, 4 или 5 лет).

Таблица 8. Варианты пакета услуг HPE Proactive Care на контрактной/гибкой основе

H1K90Ax	Услуга HPE Proactive Care NBD SVC
H1K91Ax	Услуга HPE Proactive Care NBD wDMR SVC
H1K92Ax	Услуга HPE Proactive Care 24x7 SVC
H1K93Ax	Услуга HPE Proactive Care 24x7 wDMR SVC
H1K94Ax	Услуга HPE Proactive Care CTR SVC
H1K95Ax	Услуга HPE Proactive Care CTR wDMR SVC

Таблица 9. Контрактные услуги HPE Proactive Care

H1K90AC	Услуга HPE Proactive Care NBD SVC
H1K91AC	Услуга HPE Proactive Care NBD wDMR SVC
H1K92AC	Услуга HPE Proactive Care 24x7 SVC
H1K93AC	Услуга HPE Proactive Care 24x7 wDMR SVC
H1K94AC	Услуга HPE Proactive Care CTR SVC
H1K95AC	Услуга HPE Proactive Care CTR wDMR SVC

Для просмотра полного списка услуг поддержки, обратитесь к местному торговому представителю Hewlett Packard Enterprise или реселлеру компании Hewlett Packard Enterprise.

Ресурсы

Примечания к выпуску Insight Remote Support:
hpe.com/services/getconnected

Список поддерживаемых продуктов HPE Proactive Care:
hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts

Список программных продуктов, в отношении которых действует услуга HPE Collaborative Support:
hpe.com/services/collaborativesupport

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

Центр поддержки HPE:
hpe.com/support/hpesc

Правила очистки носителей HPE и правила обращения с носителями HPE:
hpe.com/mediahandling

Комплексная услуга сохранения дефектных материалов HPE:
hpe.com/services/cdmr

Информация о самостоятельном ремонте силами Заказчика:
hpe.com/info/csr

Дополнительная информация

Для получения дополнительной информации об услуге HPE Proactive Care или других услугах поддержки обращайтесь в любое торговое представительство или посетите веб-сайт hpe.com/services/support.



Подпишитесь и будьте в курсе последних новостей HPE
