

Услуга HPE Foundation Care

Услуги поддержки

Описание компонентов услуги

- Выбор уровней обслуживания в рамках услуги Foundation Care
- Управление эскалацией проблем
- Дистанционная поддержка HPE с помощью электронных средств связи
- Базовая поддержка ПО и совместная обработка обращений по программным продуктам сторонних поставщиков (не HPE) для аппаратного оборудования HPE
- Доступ к информации о поддержке и услугах в электронном виде
- **Поддержка оборудования:**
 - Дистанционная диагностика и поддержка
 - Поддержка оборудования на месте
 - Запасные части и материалы
 - Обновление микропрограммного обеспечения выбранных продуктов
 - Периодическое обслуживание (только для некоторых продуктов)
- **Поддержка программного обеспечения**
 - Доступ к техническим ресурсам
 - Лицензия на использование обновлений программного обеспечения
 - Поддержка программного обеспечения
 - Консультационная поддержка по вопросам, связанным с установкой
 - Дополнительные компоненты программного обеспечения и эксплуатационная поддержка
 - Обновления программных продуктов и документации
 - Рекомендованные компанией Hewlett Packard Enterprise способы обновления программного обеспечения и документации
- **Дополнительные компоненты услуги**
 - Возможность сохранения неисправных носителей (только для некоторых аппаратных продуктов)
 - Комплексная услуга сохранения дефектных материалов (только для некоторых аппаратных продуктов)
 - Профилактическое обслуживание (только для некоторых аппаратных продуктов; предоставляется только в рамках услуг HPE Contractual Services)

В рамках услуги HPE Foundation Care предлагается комплексное обслуживание аппаратного и программного обеспечения для повышения доступности ИТ-инфраструктуры. Технические специалисты Hewlett Packard Enterprise будут сотрудничать с вашей ИТ-командой, чтобы помочь вам в решении проблем, связанных с оборудованием и программным обеспечением HPE и ряда сторонних поставщиков.

Пакет услуг HPE Foundation Care для оборудования включает удаленную диагностику и поддержку, а также ремонт на месте установки, если это необходимо для устранения проблемы. Для оборудования, на которое распространяется данная услуга HPE, могут также предоставляться базовая поддержка программного обеспечения и совместная обработка обращений по ряду программных продуктов сторонних поставщиков. Дополнительную информацию и сведения о программных продуктах, на которые распространяется данная услуга для оборудования можно получить в компании HPE. Для программных продуктов, на которые распространяется услуга HPE Foundation Care, компания HPE предоставляет удаленную техническую поддержку и доступ к обновлениям и исправлениям. Компания HPE выпускает обновления программного обеспечения и справочных материалов по мере их разработки для ряда поддерживаемых HPE программных продуктов для систем, процессоров, процессорных ядер или конечных пользователей в соответствии с исходной лицензией на программы HPE или оригинального производителя. Обновления для некоторых сторонних программных продуктов, поддерживаемых компанией HPE, предоставляются по мере их выпуска оригинальным производителем ПО.

Кроме того, в рамках услуги HPE Foundation Care предоставляется электронный доступ к подробной информации об обслуживаемых продуктах и поддержке, позволяющий любому ИТ-специалисту Заказчика найти необходимую коммерческую информацию. Доступ к соответствующим материалам для сторонних продуктов определяется тем, предлагает ли такую информацию оригинальный производитель.

Можно выбрать один из уровней оперативной поддержки оборудования, который оптимально удовлетворяет потребностям предприятия.

Таблица 1. Компоненты услуги

Компонент	Порядок предоставления
	<p>Варианты уровней обслуживания в рамках портфеля услуг HPE Foundation Care, перечисленные ниже, определяются конкретным продуктом. Графики предоставления услуг поддержки оборудования и программного обеспечения, а также и время реагирования на обращения Заказчиков применимы в отношении аппаратных продуктов и ПО, на которые распространяется данный пакет услуг. Графики предоставления услуг зависят от доступности местных ресурсов. Набор продуктов, в отношении которых действует данная услуга, может различаться. Для получения подробной информации о доступности услуг и обслуживаемых продуктах обращайтесь в ближайшее торговое представительство Hewlett Packard Enterprise.</p> <p>В таблице представлены дополнительные компоненты услуг с описанием.</p>
<p>Варианты уровней обслуживания в рамках услуги HPE Foundation Care</p>	<p>В рамках услуги Foundation Care компания Hewlett Packard Enterprise предлагает три уровня обслуживания.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Услуга HPE Foundation Care NBD • Услуга HPE Foundation Care в режиме 24x7 • Услуга HPE Foundation Care CTR <p>Помимо вышеуказанного, портфель услуг HPE Foundation Care включает три аналогичных уровня обслуживания, дополнительными компонентами которых является услуга сохранения Заказчиком неисправных носителей (DMR) и комплексная услуга сохранения дефектных материалов (CDMR). Дополнительные сведения об услугах сохранения Заказчиком неисправных носителей и дефектных материалов см. в таблице 2.</p> <p>Более подробное описание уровней обслуживания, предлагаемого в рамках услуги HPE Foundation Care, приведено ниже.</p>
<p>Услуга HPE Foundation Care NBD</p>	<p>Поддержка оборудования:</p> <ul style="list-style-type: none"> • График предоставления услуг: стандартные рабочие дни и часы. Обслуживание предоставляется в течение 9 часов с 09:00 до 18:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных дней HPE. • Время реагирования на следующий рабочий день. Уполномоченный представитель Hewlett Packard Enterprise начнет работу над проблемой на следующий рабочий день в пределах установленного графика обслуживания оборудования после получения и подтверждения обращения компанией HPE. Время реагирования при обслуживании с выездом к Заказчику — это период между первоначальным обращением в HPE для получения технической поддержки и началом работы над проблемой специалистом HPE (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. Вызовы, полученные вне графика предоставления услуг, будут перенесены на следующий день и обработаны на следующий рабочий день. <p>Поддержка программного обеспечения</p> <ul style="list-style-type: none"> • График предоставления услуг: стандартные рабочие дни и часы. Обслуживание предоставляется в течение 9 часов с 09:00 до 18:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных дней HPE. • Время удаленной поддержки: после регистрации проблемы с программным обеспечением инженер центра решений Hewlett Packard Enterprise свяжется с Заказчиком в течение двух часов, как описано в разделе «Поддержка ПО» данной таблицы.
<p>Услуга HPE Foundation Care в режиме 24x7</p>	<p>Поддержка оборудования:</p> <ul style="list-style-type: none"> • График предоставления услуг: круглосуточно, 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни, утвержденные компанией HPE. • Время реагирования в течение 4 часов. Авторизованный специалист Hewlett Packard Enterprise начнет работу над проблемой в течение четырех часов в пределах установленного графика для обслуживания оборудования после получения и подтверждения обращения компанией HPE. Время реагирования при обслуживании с выездом к Заказчику — это период между первоначальным обращением в HPE для получения технической поддержки и началом работы над проблемой специалистом HPE (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. <p>Поддержка программного обеспечения</p> <ul style="list-style-type: none"> • График предоставления услуг: круглосуточно, 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни, утвержденные компанией HPE. • Время удаленной поддержки: после регистрации проблемы с программным обеспечением инженер центра решений Hewlett Packard Enterprise свяжется с Заказчиком в течение двух часов, как описано в разделе «Поддержка ПО» данной таблицы.
<p>Услуга HPE Foundation Care CTR</p>	<p>Поддержка оборудования:</p> <ul style="list-style-type: none"> • График предоставления услуг: круглосуточно, 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни, утвержденные компанией HPE. • Время реагирования при обслуживании на месте: ремонт в течение 6 часов. При возникновении критических инцидентов (уровень критичности 1 или 2) компания HPE предпримет все экономически целесообразные меры для восстановления работоспособности поддерживаемого оборудования в течение 6 часов после получения первоначального запроса на обслуживание. Установленное время ремонта зависит от того, насколько близко находится объект Заказчика к выделенному центру технической поддержки HPE (см. раздел «Зоны предоставления услуги»).

Таблица 1. Компоненты услуги (продолжение)

Компонент	Порядок предоставления
	<p>Для некритических инцидентов (уровень критичности 3 или 4), а также по запросу Заказчика, компания HPE совместно с Заказчиком определит подходящее время для выполнения действий по устранению проблемы. В этом случае отсчет периода, в течение которого должен быть выполнен ремонт, начнется с этого момента. 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, 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, когда компания HPE определит, что оборудование отремонтировано или ремонт с выездом на место эксплуатации не требуется (после чего запрос на обслуживание считается закрытым).</p> <p>Ремонт будет считаться выполненным после того, как компания HPE 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. В целях соблюдения фиксированного 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 проверок 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</p> <p>Для выполнения соглашения по предоставлению услуг с фиксированным временем ремонта компания HPE обеспечивает запасы критичных для бизнеса запасных деталей для Заказчиков. Запасные детали хранятся в производственном помещении, выделенном компанией HPE. Это позволяет обеспечить повышенную готовность и постоянную доступность деталей для авторизованных представителей Hewlett Packard Enterprise, выполняющих обработку соответствующих запросов на обслуживание. Поддержка программного обеспечения</p> <ul style="list-style-type: none"> • График предоставления услуг: круглосуточно, 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни, утвержденные компанией HPE. • Время удаленной поддержки: после регистрации проблемы с программным обеспечением инженер центра решений Hewlett Packard Enterprise свяжется с Заказчиком в течение двух часов, как описано в разделе «Поддержка ПО» данной таблицы.
	<p>Перечень услуг поддержки HPE Foundation Care, перечисленных ниже, определяется конкретным продуктом. Компания Hewlett Packard Enterprise обязуется предоставить услуги поддержки оборудования для оборудования, на которое распространяются услуги, и услуги поддержки ПО для программных продуктов, на которые распространяются эти услуги.</p>
Управление эскалацией проблем	<p>Для разрешения сложных ситуаций в компании Hewlett Packard Enterprise предусмотрены официальные процедуры эскалации проблем. Руководство местного представительства Hewlett Packard Enterprise координирует процесс их эскалации, привлекая для решения проблем Заказчика экспертов, обладающих соответствующими навыками. В отношении ряда программных продуктов от сторонних поставщиков, для которых компания HPE предоставляет услуги поддержки и обновления ПО, компания HPE будет выполнять процедуры эскалации проблем, согласованные между компанией HPE и сторонним поставщиком и предназначенные помочь в их решении.</p>
Дистанционная поддержка HPE с помощью электронных средств связи	<p>Для продуктов, на которые распространяется данная услуга, электронное решение HPE для дистанционной поддержки обеспечивает надежные возможности по устранению неисправностей и восстановлению. Такие возможности могут включать в себя решения для удаленного доступа к системам и обеспечивать удобное централизованное администрирование и возможность отслеживания текущих и разрешенных инцидентов в масштабах предприятия. Специалист службы поддержки Hewlett Packard Enterprise использует удаленный доступ к системе только с разрешения Заказчика. С помощью удаленного доступа к системе специалист по поддержке Hewlett Packard Enterprise сможет эффективнее выполнить поиск неисправностей и быстрее устранить проблему.</p>
Базовая поддержка ПО и совместная обработка обращений по программным продуктам сторонних поставщиков (не HPE) для аппаратного оборудования HPE	<p>Базовая поддержка программного обеспечения включает в себя круглосуточную, осуществляемую 7 дней в неделю поддержку по телефону программного обеспечения некоторых независимых поставщиков (ISV), установленного на оборудовании, на которое распространяются услуги HPE Foundation Care. В рамках базовой поддержки ПО, компания HPE будет проводить исследования 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 удастся, по запросу Заказчика будет организована совместная обработка обращения.</p>

Таблица 1. Компоненты услуги (продолжение)

Компонент	Порядок предоставления
	<p>Если компания HPE 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. Совместная обработка обращения предлагается только в тех случаях, когда с определенными независимыми поставщиками ПО заключены соответствующие соглашения о поддержке и Заказчик предпринял все необходимые действия 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, на которое не распространяется поддержка HPE. Если на программное обеспечение независимого поставщика распространяются услуги поддержки HPE, поддержка оказывается, как описано в разделе «Поддержка программного обеспечения» данной таблицы. Примечание. 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.</p>
<p>Доступ к информации о поддержке и услугах в электронном виде</p>	<p>В рамках этой услуги компания Hewlett Packard Enterprise предоставляет Заказчику доступ к некоторым коммерческим электронным и веб-средствам. Заказчик получает следующие возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Возможности, доступные зарегистрированным пользователям с соответствующими правами, включают загрузку определенных исправления программного обеспечения HPE, подписку на уведомления об обслуживании оборудования, а также участие в форумах по технической поддержке для устранения неполадок и обмена опытом с другими зарегистрированными пользователями. • Расширенный поиск документации по технической поддержке в Интернете для более быстрого решения проблемы. • Отдельные диагностические средства HPE, доступ к которым осуществляется по паролю. • Веб-средство отправки вопросов непосредственно в HPE. 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 HPE или стороннего производителя по определенным продуктам сторонних производителей, в которых Заказчик может выполнять поиск и получать информацию о продуктах, искать ответы на вопросы о поддержке, участвовать в форумах по поддержке и загружать обновления программного обеспечения. Предоставление этой услуги может быть ограничено соглашениями с третьими лицами. • Портал обновления программного обеспечения и лицензирования, который предоставляет Заказчику электронный доступ для получения, проактивного управления и планирования обновлений программных продуктов. Доступ к portalу можно получить через страницу центра поддержки HPE.
<p>Поддержка оборудования</p>	
<p>Дистанционная диагностика и поддержка</p>	<p>После обращения Заказчика и подтверждения обращения компанией Hewlett Packard Enterprise, как описано в разделе «Общие положения и исключения», компания HPE в рамках графика предоставления услуг выявит неисправность оборудования, удаленно устранил ее, тем самым решив проблему Заказчика. Перед выездом к Заказчику специалист HPE может выполнить дистанционную диагностику с помощью электронного средства дистанционной поддержки для оценки состояния продуктов либо использовать другие доступные способы, позволяющие упростить дистанционное решение проблемы.</p> <p>HPE предоставит поддержку по телефону при установке микропрограммного обеспечения или ремонте деталей, выполняемых Заказчиком, в рамках графика предоставления услуг.</p> <p>Независимо от установленного графика предоставления услуг о неисправностях оборудования можно сообщить в HPE по телефону или через веб-портал (в зависимости от возможностей), а также с помощью электронного решения HPE для дистанционной поддержки, которое круглосуточно автоматически передает отчеты о событиях, связанных с оборудованием. Компания HPE оставляет за собой право выбирать окончательный способ решения всех проблем, о которых сообщил Заказчик.</p>
<p>Поддержка оборудования на месте</p>	<p>Если, по мнению компании Hewlett Packard Enterprise, 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.</p> <p>Ремонт будет считаться выполненным после того, как компания HPE убедится, что неисправности оборудования устранены или выполнена замена оборудования.</p>

Таблица 1. Компоненты услуги (продолжение)

Компонент	Порядок предоставления
	<p>«Ремонт при возникновении неисправности». Кроме того, при предоставлении технической поддержки на месте специалист HPE может выполнить следующие действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> установить доступные технические исправления для оборудования, на которое распространяется действие услуги, для обеспечения надлежащей работы оборудования Заказчика и сохранения его совместимости с поставляемыми HPE запасными частями; установить доступные обновления микропрограмм, не подлежащие, по мнению специалистов HPE, установке Заказчиком и необходимые для восстановления рабочего состояния оборудования, на которое распространяется услуга, или сохранения возможности оказания поддержки компанией HPE. <p>«Ремонт по запросу». В течение времени, определенного для предоставления услуги, по запросу Заказчика специалисты HPE установят критически важные обновления микропрограммного обеспечения, которые, по мнению HPE, Заказчик не может установить самостоятельно на оборудование, на которое распространяется услуга. Критически важные обновления микропрограммного обеспечения — это обновления, рекомендованные техническим отделом HPE для немедленной установки. Даже если в настоящем документе или текущих стандартных условиях продаж HPE 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.</p>
<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 технических усовершенствований, которые необходимы специалистам HPE для должной поддержки продукта. Предоставляемые компанией HPE запасные части являются новыми или эквивалентными новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные детали становятся собственностью HPE. 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. Ремонт или замена всех расходных материалов является обязанностью Заказчика. 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: 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>Обновление микропрограммного обеспечения выбранных 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>В рамках данной услуги Заказчик получает 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 HPE 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 настоящем проспекте и других применимых соглашениях с HPE. HPE 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 об услугах HPE Foundation Care или поддержке ПО на основе программных продуктов, по которому они имеют право на получение, загрузку, установку и использование соответствующих обновлений. Компания HPE 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>
<p>Периодическое обслуживание</p>	<p>Компания Hewlett Packard Enterprise будет осуществлять периодическое обслуживание отдельных продуктов с водяным охлаждением. Частота проведения и объем работ такого периодического обслуживания будут обусловлены графиком техобслуживания, приложенным к документации продукта. Дополнительную информацию о соответствующих продуктах и периодическом обслуживании, предоставляемом в рамках данной услуги, можно получить у торгового представителя Hewlett Packard Enterprise.</p> <p>В отсутствие другой письменной договоренности с HPE, если в перечень услуг входит периодическое обслуживание, с Заказчиком свяжется уполномоченный представитель Hewlett Packard Enterprise, и тот изъявит согласие организовать проведение такого обслуживания в удобное для обеих сторон время в стандартные рабочие часы местного представительства компании HPE, кроме утвержденных ею выходных и праздничных дней, при соблюдении необходимого интервала, определенного в соответствии с графиком техобслуживания продукта. Обслуживание вне стандартного рабочего графика HPE может предоставляться за дополнительную плату.</p> <p>Представитель HPE составит план работ в рамках необходимого периодического обслуживания и доведет его, а также все предварительные требования до сведения Заказчика при совместном утверждении графика обслуживания. Заказчик обязуется предоставить доступ к продукту, обеспечить соблюдение всех предварительных требований и предоставить все расходные материалы, такие как фильтры и химические реактивы, которые требуются для проведения обслуживания продукта.</p>

Таблица 1. Компоненты услуги (продолжение)

Компонент	Порядок предоставления
Поддержка программного обеспечения	
Доступ к техническим ресурсам	Заказчик получает доступ к техническим ресурсам компании Hewlett Packard Enterprise по телефону, электронной почте или факсу (в зависимости от возможностей) для получения помощи в решении проблем, связанных с внедрением или эксплуатацией программного обеспечения.
Лицензия на использование обновлений программного обеспечения	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 при условии, что оригинальная лицензия на программное обеспечение была получена Заказчиком на законных основаниях. 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. В отношении определенных продуктов сторонних производителей данная услуга предоставляет Заказчику возможность не приобретать начальный пакет лицензии на программный продукт, а загружать текущую версию программного обеспечения и все обновления программного обеспечения, выпущенные в период действия соглашения о поддержке, с веб-сайта компании HPE или стороннего поставщика.
Поддержка программного обеспечения	После регистрации проблемы с программным обеспечением инженер центра поддержки Hewlett Packard Enterprise свяжется с Заказчиком в течение двух часов. Заявки, полученные и обработанные вне графика предоставления услуг, будут перенесены на следующий день, в который предусмотрено обслуживание Заказчика (это зависит от географического региона). HPE предоставляет поддержку при устранении поддающихся идентификации и воспроизводимых Заказчиком проблем с программным обеспечением. HPE также поможет идентифицировать проблемы Заказчика, которые трудно поддаются воспроизведению. Кроме того, Заказчику предоставляется помощь в устранении проблем и определении параметров для поддерживаемых конфигураций.
Консультационная поддержка по вопросам, связанным с установкой	Заказчику, у которого возникли трудности в процессе установки программного продукта, или которому требуются консультации по вопросам, связанным с надлежащими методами установки и обновлением автономных приложений, предоставляется ограниченная консультационная поддержка, предполагающая общие консультации по данным вопросам. Предоставляется также ограниченная консультационная поддержка по программным продуктам, установленным в сети Заказчика. Объем предоставляемой консультационной поддержки определяется компанией Hewlett Packard Enterprise. Данная консультационная поддержка не предполагает загрузку любых полных программных пакетов или детальное знакомство Заказчика со всеми этапами процесса установки. Возможны также некоторые другие исключения. Эти услуги можно приобрести в HPE отдельно за дополнительную плату.
Дополнительные компоненты программного обеспечения и эксплуатационная поддержка	Hewlett Packard Enterprise предоставляет информацию о текущих возможностях имеющихся в продаже продуктов, известных проблемах и доступных решениях, а также рекомендации и помощь в эксплуатации.
Обновления программных продуктов и документации	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. 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 поддержки HPE. На портале обновления программного обеспечения и лицензирования Заказчику будет предоставлен доступ к обновлениям программных продуктов и документации и возможность проактивного управления этими обновлениями. При использовании другого программного обеспечения сторонних производителей с поддержкой HPE Заказчику может потребоваться загрузка обновлений непосредственно с веб-сайта поставщика.
Рекомендованные компанией Hewlett Packard Enterprise способы обновления программного обеспечения и документации	Для обновлений программного обеспечения и документации HPE или сторонних производителей рекомендуемый способ доставки будет определен компанией Hewlett Packard Enterprise. Основным способом получения обновлений программного обеспечения и документации является их загрузка с портала обновлений программного обеспечения и лицензирования или с веб-сайта стороннего производителя.

Таблица 2. Компоненты услуги

Компонент	Порядок предоставления
	Портфель Foundation Care также предлагает перечисленные ниже дополнительные уровни обслуживания. <ul style="list-style-type: none"> • Услуга HPE Foundation Care NBD wDMR • Услуга HPE Foundation Care 24x7 wDMR • Услуга HPE Foundation Care CTR wDMR
Услуга сохранения неисправных носителей	В рамках услуги по сохранению неисправных носителей 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.
Комплексная услуга сохранения дефектных материалов	Кроме сохранения неисправного носителя Заказчику предоставляется комплексная услуга сохранения дефектных материалов, которая позволяет ему сохранить дополнительные компоненты, отмеченные 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 сохранить у себя в соответствии с данной услугой, перечислены в документе, который находится по адресу hpe.com/services/cdmr .
Дополнительные компоненты услуги, которые предоставляются только с услугами HPE Contractual Services	
Профилактическое обслуживание	Уполномоченный представитель Hewlett Packard Enterprise будет регулярно выезжать на объект Заказчика согласно определенному графику. Заказчик должен обратиться в HPE, чтобы запросить и запланировать посещение с целью профилактического обслуживания в согласованное время. Во время визита к Заказчику уполномоченный представитель HPE по своему усмотрению определит уровень проверки, который будет выполнен для профилактического обслуживания, например диагностика, проверка журналов ошибок обслуживаемых систем с целью выявления потенциальных проблем оборудования и, при необходимости, устранение проблем механических или электронных систем, а также очистка или замена изношенных или дефектных частей или обслуживаемых компонентов. Представитель может также выявлять потенциальные проблемы путем осмотра кабелей и кабельных подключений или индикаторов состояния обслуживаемого оборудования, проверки уровней температуры и влажности и сравнения их с рекомендациями поставщиков, а также путем применения подходящих технических усовершенствований и обновлений микропрограммного обеспечения, которые, по мнению компании HPE, необходимы для обслуживания оборудования. Представитель может представить заключительный отчет о состоянии оборудования. Профилактическое обслуживание будет предоставляться с 9:00 до 18:00 по местному времени с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных дней HPE, вне зависимости от выбранного графика предоставления услуг. Доступность и объем предоставляемых услуг зависят от региона.

Ограничения по обслуживанию

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

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 жестких дисков некоторых типов 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.

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

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 НРЕ) 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
- Установка обновлений для микропрограммного и программного обеспечения, предназначенного для самостоятельной установки Заказчиком
- Устранение проблем взаимодействия и совместимости
- Устранение проблем, связанных с сетью

Поддержка оборудования на месте

Фиксированное время прибытия специалиста к Заказчику не соблюдается, если обслуживание можно осуществить с помощью средств удаленной диагностики или поддержки или другим способом, описанным выше.

Время реагирования зависит от местоположения объекта Заказчика по отношению к центру поддержки Hewlett Packard Enterprise, осуществляющему обслуживание. Чтобы проверить доступность услуги, можно обратиться к представителю региональной службы Hewlett Packard Enterprise.

Если, по мнению компании Hewlett Packard Enterprise, техническую проблему оборудования невозможно разрешить удаленно, уполномоченный представитель Hewlett Packard Enterprise выполнит необходимое обслуживание оборудования на месте эксплуатации для восстановления его рабочего состояния. По усмотрению компании НРЕ 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 НРЕ.

Фиксированное время 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 НРЕ оставляет за собой право снизить уровень поддержки оборудования до времени реагирования при обслуживании на месте либо аннулировать контракт на обслуживание.

Фиксированное время ремонта оборудования может отличаться для конкретных продуктов.

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

Если Заказчик нуждается в плановом обслуживании, сроком начала ремонта является момент согласования времени планового обслуживания.

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 или ручные процессы восстановления, запущенные при обнаружении неисправности оборудования, такие как восстановление или замена механизма диска, а также обеспечение целостности данных
- Любые другие действия, не имеющие отношения к ремонту оборудования, но позволяющие убедиться в том, что неисправности оборудования устранены, например перезагрузка операционной системы

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.

Совместная обработка обращений по программному обеспечению сторонних поставщиков (не Hewlett Packard Enterprise)

Заказчик должен заключить с поставщиками соглашения о поддержке и должен предпринять все необходимые действия для того, чтобы компания HPE могла выполнять обращения от лица Заказчика исключительно в целях размещения заявки на поддержку у поставщика. HPE не сможет выполнять передачу существующих заявок HPE поставщикам и не несет ответственность за невыполнение этого. Компания HPE не несет ответственности за выполнение или невыполнение обязательств сторонними поставщиками, работоспособность их продуктов или качество предоставляемых ими услуг поддержки. В обязанности компании HPE входит только размещение заявки на поддержку. При приобретении данной услуги соглашение о поддержке между Заказчиком и сторонним поставщиком не распространяется на HPE. В соответствии с такими соглашениями Заказчик несет ответственность за выполнение своих обязательств, включая оплату всех предусмотренных платежей, а также платежей, предусмотренных после регистрации заявок для поставщика.

Услуга сохранения Заказчиком неисправных носителей и комплексная услуга 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).

Поддержка программного обеспечения

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.

Зоны предоставления услуги

Зоны предоставления и расценки (если применимо) услуги в некоторых географических регионах могут быть изменены.

Соглашение о фиксированном времени ремонта применимо только в том случае, если Заказчик расположен в пределах 80 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 соглашения о фиксированном времени ремонта оборудования, как показано в таблице ниже.

Соглашение о фиксированном времени ремонта оборудования соблюдается только в том случае, если Заказчик расположен в пределах 160 км от выделенного центра технической поддержки HPE.

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

Предварительные требования

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

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. Для соблюдения установленного времени ремонта оборудования и предоставления должного обслуживания компания HPE настоятельно рекомендует установить и использовать соответствующее решение HPE для дистанционной технической поддержки, а также обеспечить безопасный канал связи с HPE. Для получения дополнительных сведений о требованиях, спецификациях и исключениях можно обратиться к местному представителю компании Hewlett Packard Enterprise. Если Заказчик не использует рекомендуемое решение HPE для дистанционной технической поддержки, компания HPE может оказаться неспособной предоставить оговоренную услугу и не будет обязана это делать. Дополнительная плата взимается за установку микропрограммного обеспечения, которое Заказчик не может установить самостоятельно, если Заказчик не выполнил развертывание рекомендуемого решения дистанционной поддержки HPE, когда оно было доступно. Установка микропрограммного обеспечения, предназначенного для самостоятельной установки, должна осуществляться Заказчиком. Установка обновлений микропрограммного обеспечения и ПО, предназначенного для самостоятельной установки, будет осуществляться специалистами HPE 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.

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 HPE может проводить аудит системы, а также подготовку процессов, необходимых для осуществления поддержки. Соглашение об обслуживании оборудования с фиксированным временем ремонта вступит в силу только через 5 (пять) рабочих дней с момента завершения проверки. 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 HPE оставляет за собой право снизить уровень поддержки до обслуживания на месте либо аннулировать контракт на обслуживание, если только в задержке аудита не будет виновна сама компания HPE.

Чтобы приобрести данную услугу, Заказчик должен иметь действующую лицензию на использование версии программного продукта, которая была текущей в момент начала срока действия соглашения на поддержку. В противном случае для получения обслуживания может потребоваться дополнительная оплата.

Обязанности Заказчика

Если Заказчик не соблюдает указанные обязательства, компания Hewlett Packard Enterprise или авторизованный поставщик услуг компании HPE, по усмотрению HPE, (i) снимает с себя ответственность за предоставляемое обслуживание или (ii) 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.

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 HPE помощь в дистанционном решении проблем. Заказчик берет на себя следующие обязательства:

- Запустить тесты самодиагностики и установить и запустить другие диагностические средства и программы.
- Установить обновления и исправления программного и микропрограммного обеспечения, которые пользователь может установить самостоятельно.
- Запустить сценарии сбора данных от имени Hewlett Packard Enterprise, когда это не удастся 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 своевременно устанавливать все критические обновления микропрограммного обеспечения, заменяемые пользователем части, а также продукты, доставляемые ему в качестве замены неисправных.

Установка обновлений и исправлений микропрограммного или программного обеспечения, предназначенных 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.

Заказчик обязан выполнить установку и настройку всех поддерживаемых устройств, а также осуществлять поддержку соответствующего комплекта Hewlett Packard Enterprise Remote Support Technology, обеспечив безопасный канал связи с HPE. Заказчик обязан предоставить все необходимые ресурсы в соответствии с примечанием к выпуску решения HPE для дистанционной поддержки, чтобы обеспечить возможность предоставления обслуживания. Заказчик также должен предоставить оборудование, необходимое для размещения решения для дистанционной поддержки. После установки решения HPE для дистанционной технической поддержки Заказчик обязан обеспечить неизменность контактных данных, настроенных в решении дистанционной технической поддержки, которые компания HPE будет использовать при устранении неисправностей устройства. 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 продукты для замены, с помощью которых может выполнить ремонт самостоятельно, он должен вернуть неисправную деталь или продукт в течение установленного периода времени 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. 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 берет на себя следующие обязательства:

- Зарегистрироваться, чтобы использовать электронные ресурсы компании Hewlett Packard Enterprise или стороннего поставщика для получения доступа к базе знаний или информации о продуктах. При необходимости компания HPE предоставит Заказчику регистрационную информацию. В отношении определенных продуктов Заказчику может потребоваться принять условия соглашения с поставщиком об использовании его электронных ресурсов.
- 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).
- Действовать в соответствии с уведомлениями об устаревании и необходимости обновления программного обеспечения, полученными из центра поддержки Hewlett Packard Enterprise.
- 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 уполномоченный представитель Hewlett Packard Enterprise должен активировать продукт для поддержки в течение десяти (10) дней с момента приобретения услуги, следуя инструкциям по регистрации, предоставленным в документации компании HPE, или 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.
- Выделить уполномоченного 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 HPE идентификационных данных о каждом компоненте, который сохраняется в организации Заказчика, и по требованию HPE — подписание предоставленного HPE документа, подтверждающего сохранение компонента, на котором могут оставаться данные.
- Уничтожить сохраненный компонент, на котором могут оставаться данные, и/или сделать так, чтобы он больше не мог использоваться.
- 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 HPE во временное пользование, в аренду или в рамках лизинга, Заказчик обязуется своевременно вернуть предоставленные для замены компоненты по истечении срока действия соглашения о поддержке HPE или при расторжении этого соглашения. Заказчик несет полную ответственность за удаление всех конфиденциальных данных перед возвратом в компанию HPE любых арендуемых, взятых во временное пользование или в рамках лизинга компонентов или продуктов. При этом компания HPE не несет ответственности за обеспечение конфиденциальности данных или неразглашение любых конфиденциальных данных, которые остаются на таких компонентах.

Продукты, на которые распространяется услуга

Данная услуга распространяется на оборудование марки Hewlett Packard Enterprise, а также такие поддерживаемые и поставляемые компанией HPE компоненты, как модули памяти и дисководы DVD-ROM. Данная услуга не распространяется на сопутствующие принадлежности; допустимы определенные исключения¹. За дополнительной информацией о продуктах, принадлежностях и компонентах, на которые распространяется эта услуга, обращайтесь к торговому представителю Hewlett Packard Enterprise.

Применительно к системам различных поставщиков услуга распространяется на все предоставляемые такими поставщиками стандартные внутренние компоненты.

Может потребоваться модернизация снятых с производства запасных деталей или компонентов. В некоторых случаях модернизация снятых с производства запасных деталей или компонентов может потребовать от Заказчика дополнительных затрат. Hewlett Packard Enterprise предоставит Заказчику рекомендации по выбору деталей для замены. В зависимости от возможностей местной службы технической поддержки замена может быть доступна не для всех компонентов и не во всех странах.

Услуга не распространяется на расходные материалы, в том числе на съемные носители, подлежащие замене Заказчиком аккумуляторы, комплекты для обслуживания и другие материалы, а также на устройства, обслуживаемые пользователем.

Для некоторых серверов, сетевого оборудования и систем хранения процессоры, диски и другие основные внутренние и внешние компоненты подлежат обслуживанию только в случае, если поддержка подобрана соответствующим образом, и если эти компоненты указаны в списке контрактного оборудования в разделе поддерживаемого оборудования (если применимо).

Для серверов HPE ProLiant и систем хранения данных услуга распространяется на отдельные узлы основного продукта, не определенные компанией HPE как продукты, для которых обслуживание должно приобретаться отдельно, которые одобрены для использования в серверах, приобретаются одновременно с или после приобретения сервера и предназначены для установки внутри корпуса, а также на поддерживаемые и поставляемые компанией HPE ИБП для корпусов Tower. Для этих компонентов будет обеспечен тот же уровень обслуживания, что и для основного продукта.

¹ Данная услуга действует с 1 августа 2015 г., не распространяется на сопутствующие принадлежности; допустимы определенные исключения.

Для корпусов HPE BladeSystem данная услуга распространяется на корпус, блоки питания, вентиляторы и внутрикорпусные устройства, а также на узлы, не определенные компанией Hewlett Packard Enterprise как продукты, для которых обслуживание должно приобретаться отдельно.

Для систем HPE Moonshot данная услуга распространяется на корпус, блоки питания, вентиляторы и внутрикорпусные устройства, а также на серверы, не определенные компанией HPE как продукты, для которых обслуживание должно приобретаться отдельно.

Для серверов HPE ProLiant, систем хранения данных или корпусов HPE BladeSystem, устанавливаемых в стойку, услуга также распространяется на все одобренные компанией HPE монтируемые в стойку компоненты, не определенные ею как продукты, для которых обслуживание должно приобретаться отдельно. Обслуживание распространяется на поддерживаемые и поставляемые компанией HPE ИБП мощностью не более 12 кВА, КВМ-переключатели, консоль и блок распределения питания, установленные в ту же стойку. Для аккумулятора ИБП обслуживание приобретается за дополнительную плату, действуют отдельные условия и положения предоставления услуг и гарантии, период действия гарантии также ограничен.

Независимо от возможных противоречий в данном документе, услуги, приобретенные вместе с основным продуктом, не предусматривают обслуживание всех продуктов или всех серверов HPE Moonshot. Для определенных продуктов или серверов Moonshot обслуживание подбирается и приобретается отдельно. В противном случае действуют стандартные условия гарантии. С полным перечнем продуктов HPE ProLiant и HPE BladeSystem, для которых обслуживание должно приобретаться отдельно, можно ознакомиться на веб-сайте hpe.com/services/excludedoptions.

Для сетевых систем Hewlett Packard Enterprise услуга распространяется на отдельные узлы основного продукта HPE, не определенные компанией HPE как продукты, для которых обслуживание должно приобретаться отдельно, которые одобрены для использования в системе, приобретаются одновременно с или после приобретения и предназначены для установки внутри системы (например, модули подключения, трансиверы и внутренние источники питания).

Общие положения и исключения

Обновления, лицензионные соглашения или лицензионные ключи для продуктов сторонних поставщиков могут предоставляться Заказчику непосредственно их поставщиками по мере необходимости.

Если данная услуга предоставляется для решения, состоящего из нескольких продуктов компании Hewlett Packard Enterprise и/или сторонних поставщиков, поддержка ПО будет осуществляться только в отношении обновлений, предоставленных для решения компанией HPE.

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 электронное решение HPE для дистанционной поддержки, компания HPE 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 на месте и ремонта в течение фиксированного времени для оборудования, а также время дистанционной поддержки программного обеспечения могут отличаться в зависимости от уровня серьезности инцидента. Уровень критичности инцидента определяет Заказчик.

Уровни критичности инцидентов

- Уровень критичности 1 — простой критически важных систем. Например, рабочая среда полностью вышла из строя, рабочая система или приложение вышло из строя или находится под серьезной угрозой, повреждение, потеря данных или риск таковых, критическое воздействие на работу предприятия, проблемы с безопасностью.
- Уровень критичности 2 — нарушение работы критически важных систем. Например, значительно ограничены возможности производственной среды, нестабильное состояние или нарушение безопасности производственной системы или приложения, риск повторного возникновения проблемы, значительное влияние на рабочие процессы предприятия.
- Уровень критичности 3 — работа в пределах нормы. Например, выход из строя или снижение производительности нерабочей (тестовой) системы, проблемы с производственной системой или приложением, для которых найдено временное решение, некритичное ограничение функциональности, ограниченное влияние на рабочие процессы предприятия.
- Уровень критичности 4 — низкое воздействие. Например, отсутствие влияния на работу предприятия или пользователей.

Информация для заказа

Для всех продуктов, содержащих отдельно продаваемые и поддерживаемые устройства или компоненты, всех отдельно продаваемых или поддерживаемых устройств и компонентов должен быть заключен контракт с тем же уровнем обслуживания, что и для базового продукта, если подобный уровень обслуживания предоставляется для этих устройств или компонентов.

Услуга поддержки программного обеспечения должна быть приобретена для каждой системы, процессора, процессорного ядра или конечного пользователя в среде Заказчика, для которого потребуется поддержка.

Доступные компоненты услуги и уровни обслуживания зависят от местных ресурсов, а также могут быть ограничены для некоторых продуктов и географических областей.

Для получения дополнительной информации, а также для заказа услуги HPE Foundation Care обращайтесь к местному торговому представителю компании Hewlett Packard Enterprise и используйте следующие обозначения (x означает длительность предоставления услуги в годах; можно выбрать 1, 3, 4 или 5 лет, а также «С» — для контрактных услуг).

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

Для заказа комплексной услуги сохранения дефектных материалов (CDMR) требуется услуга сохранения Заказчиком неисправных носителей (DMR). Ее можно выбрать в качестве дополнения к уровням обслуживания DMR, или же уровень обслуживания CDMR будет предварительно настроен так, что будет включать в себя и компонент DMR и компонент CDMR.

Обозначение продукта может отличаться в зависимости от места приобретения и запрошенного уровня обслуживания. Чтобы узнать, какой вариант оптимально подходит для удовлетворения ваших требований, обратитесь к местному представителю или реселлеру Hewlett Packard Enterprise.

Дополнительная информация

Для получения дополнительной информации об услуге HPE Foundation 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


**Hewlett Packard
Enterprise**

© Hewlett Packard Enterprise Development, LP, 2015. Информация в настоящем документе может быть изменена без предварительного уведомления. Гарантийные обязательства для продуктов и услуг Hewlett Packard Enterprise приведены только в условиях явной гарантии, прилагаемой к каждому продукту и услуге. Никакие сведения в данном документе не могут рассматриваться как дополнительные гарантийные обязательства. Hewlett Packard Enterprise не несет ответственности за технические или редакторские ошибки и упущения в данном документе.

Услуги, предоставляемые HPE Technology Services, регулируются действующими условиями предоставления услуг HPE, с которыми Заказчик знакомится в момент приобретения.

4AA4-8876RUE, декабрь 2015 г., ред. 2