



# Υπηρεσία HP Data Replication Solution για HP 3PAR Remote Copy

## Υπηρεσίες HP Care Pack

### Τεχνικά δεδομένα

Η υπηρεσία HP Data Replication Solution για HP 3PAR Remote Copy παρέχει υλοποίηση του Remote Copy σε συστήματα αποθήκευσης HP 3PAR. Η υπηρεσία παρέχει ανάλυση, σχεδίαση, υλοποίηση και έλεγχο των υπηρεσιών που απαιτούνται για την ανάπτυξη των λειτουργιών του Remote Copy.

Το HP 3PAR Remote Copy παρέχει αυξημένη διαθεσιμότητα και αποκατάσταση μετά από καταστροφή. Για να διασφαλιστεί η έγκαιρη και οικονομική υλοποίηση χωρίς κινδύνους και με γρηγορότερα αποτελέσματα, οι υπεύθυνοι υπηρεσιών της HP διαχειρίζονται με αποτελεσματικότητα το σύνολο των εργασιών μιας περίπλοκης υλοποίησης. Η υπηρεσία προσφέρεται σε τρία επίπεδα υπηρεσιών, τα οποία ποικίλουν από βασική εγκατάσταση και εκκίνηση έως πιο ολοκληρωμένη υλοποίηση, προσαρμοσμένη ώστε να ανταποκρίνεται στις συγκεκριμένες ανάγκες του περιβάλλοντος αποθήκευσής σας HP 3PAR.

Προσφέρονται τρία επίπεδα υπηρεσιών.

Το Επίπεδο I σας βοηθά να εγκαταστήσετε και να θέσετε το 3PAR Remote Copy σε λειτουργία γρήγορα και παρέχει μια επίδειξη των βασικών λειτουργιών του προϊόντος μέσω δείγματος ή δοκιμαστικών δεδομένων.

Το Επίπεδο II παρέχει υλοποίηση και έλεγχο της διαμόρφωσης του Remote Copy με τη χρήση τόμων που ορίζει ο Πελάτης και επαληθεύει τη λειτουργία των τόμων σε μία εφαρμογή που έχει διαμορφώσει ο Πελάτης.

Το Επίπεδο III είναι μια προσαρμοσμένη υπηρεσία βάσει Δήλωσης έργου που δημιουργεί η HP για την κάλυψη των συγκεκριμένων αναγκών της επιχείρησής σας που δεν καλύπτονται από τα Επίπεδα υπηρεσιών I και II. Το Επίπεδο υπηρεσιών III μπορεί να παρέχει επαλήθευση για περισσότερες από μία εφαρμογές που έχει διαμορφώσει ο Πελάτης, δημιουργία δεσμών ενεργειών, ή ενοποίηση και διαμόρφωση των εφαρμογών, του περιβάλλοντος αντιγράφων ασφαλείας ή των βάσεων δεδομένων του Πελάτη.

## Πλεονεκτήματα υπηρεσίας

- Η εγκατάσταση του Remote Copy γίνεται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του προϊόντος (Επίπεδο I) και τις απαιτήσεις διαμόρφωσης της επιχείρησής σας (Επίπεδα υπηρεσιών II και III)
- Μειωμένος χρόνος υλοποίησης
- Διαθεσιμότητα ενός ειδικού υπηρεσιών της HP για να απαντήσει σε ερωτήσεις κατά την επιτόπια παροχή της υπηρεσίας
- Διαχείριση έργου και προσαρμοσμένη υλοποίηση λύσης, όπως περιγράφεται λεπτομερώς στη Δήλωση έργου (μόνο για το Επίπεδο υπηρεσιών III)
- Το IT προσωπικό σας μπορεί να επικεντρωθεί στις ουσιαστικές εργασίες και προτεραιότητές του για περιορισμένες επιπτώσεις στις λειτουργίες της επιχείρησής σας
- Η εξειδίκευση της HP στην αναπαραγωγή δεδομένων εξασφαλίζει ότι αποφεύγονται τα προβλήματα και περιορίζονται οι κίνδυνοι

## Κύρια χαρακτηριστικά υπηρεσίας

- Σχεδίαση υπηρεσίας
- Υλοποίηση υπηρεσίας
- Έλεγχος επαλήθευσης εγκατάστασης
- Συνάντηση προσανατολισμού Πελάτη
- Διαχείριση έργου (μόνο για το Επίπεδο υπηρεσιών III)

## Προδιαγραφές

### Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
<b>Σχεδίαση υπηρεσίας</b>	<p>Ο ειδικός υπηρεσίας ή ο διαχειριστής έργου θα προγραμματίσει την παράδοση της υπηρεσίας σε χρόνο που θα συμφωνηθεί από κοινού μεταξύ της HP και του Πελάτη κατά τη διάρκεια των ωρών λειτουργίας της HP στη συγκεκριμένη χώρα/περιοχή, με εξαίρεση τις αργίες της HP, εκτός αν συμφωνηθεί διαφορετικά με την HP. Υπηρεσίες που παρέχονται εκτός των τυπικών ωρών λειτουργίας της HP θα υπόκεινται σε πρόσθετες χρεώσεις.</p> <p>Ο ειδικός υπηρεσιών θα εκτελέσει τις παρακάτω δραστηριότητες σχεδιασμού και συντονισμού εγκατάστασης:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Προγραμματισμός και συντονισμός της υπηρεσίας</li><li>• Επικοινωνία με τον Πελάτη, καθώς και απάντηση στις ερωτήσεις του αναφορικά με την παροχή της υπηρεσίας</li><li>• Επαλήθευση, μέσω λίστας ελέγχου πριν την παράδοση, ότι όλες οι προϋποθέσεις που οφείλει να έχει καλύψει ο Πελάτης, έχουν καλυφθεί</li></ul> <p>Το Επίπεδο I παρέχει δραστηριότητες σχεδιασμού που σχετίζονται με την κάλυψη των προϋποθέσεων για τη λειτουργία του Remote Copy μέσω της κονσόλας ZPAR Inform Management Console (IMC) και τον εντοπισμό των τόμων (μη παραγωγικών) που θα χρησιμοποιηθούν ως δείγμα ελέγχου.</p> <p>Το Επίπεδο II περιλαμβάνει τα παραδοτέα του Επιπέδου I και επιπλέον τις δραστηριότητες σχεδιασμού που θα καθορίσουν και διαμορφώσουν τους τόμους που έχει καθορίσει ο Πελάτης για μία εφαρμογή του.</p> <p>Το Επίπεδο III μπορεί να περιλαμβάνει τα παραδοτέα των επιπέδων υπηρεσιών I και II και οποιεσδήποτε άλλες απαιτήσεις καθορίζονται από τον Πελάτη και περιλαμβάνονται στη Δήλωση έργου.</p>
<b>Παροχή υπηρεσίας</b>	<p>Οι δραστηριότητες υλοποίησης του Επιπέδου υπηρεσιών I περιλαμβάνουν τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Έλεγχος των δεσμεύσεων προς τον Πελάτη μέσω λίστας ελέγχου πριν την παράδοση και επαλήθευση ότι έχουν καλυφθεί όλες οι προϋποθέσεις της υπηρεσίας</li><li>• Διαμόρφωση των εξαρτώμενων μεταγωγέων SAN για τη δημιουργία σύνδεσης μεταξύ των συστοιχιών ZPAR, όπως απαιτείται</li><li>• Διαμόρφωση της συνδεσιμότητας του Remote Copy στις συστοιχίες προέλευσης και προορισμού και θέση σε λειτουργία του Remote Copy μεταξύ ενός ζεύγους συστοιχιών προέλευσης-προορισμού</li><li>• Δημιουργία ενός συνόλου δείγματος του Remote Copy συμβατού με τη διαμόρφωση της συστοιχίας του Πελάτη. Το σύνολο δείγματος μπορεί να περιέχει έως ένα ζεύγος συστοιχιών προέλευσης-προορισμού του Remote Copy, δύο κεντρικούς υπολογιστές (ένας στη συστοιχία προέλευσης και ένας στη συστοιχία προορισμού) και τόμους δείγματος/επαλήθευσης έως 500 GB μη παραγωγικών δεδομένων</li><li>• Τεκμηρίωση των λεπτομερειών διαμόρφωσης στην αναφορά εγκατάστασης</li></ul> <p>Οι δραστηριότητες υλοποίησης Επιπέδου υπηρεσιών II περιλαμβάνουν όλες αυτές του Επιπέδου I και επιπλέον:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Συνεργασία με τον Πελάτη προκειμένου να προσδιοριστούν οι τόμοι που σχετίζονται με την εφαρμογή που έχει επιλέξει ο Πελάτης</li><li>• Διαμόρφωση των ομάδων του Remote Copy με τη χρήση μίας εφαρμογής που έχει επιλέξει ο Πελάτης</li></ul> <p>Οι δραστηριότητες του Επιπέδου υπηρεσιών III καθορίζονται στη Δήλωση έργου και μπορεί να περιλαμβάνουν:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Διαχείριση έργου</li><li>• Αξιολόγηση, σχεδίαση και υλοποίηση του Remote Copy σε τόμους που αντιστοιχούν σε πολλαπλές εφαρμογές</li><li>• Δημιουργία δεσμών ενεργειών ή διαμόρφωση υποστηριζόμενου συμπλέγματος πολλαπλών τοποθεσιών</li><li>• Ενοποίηση του Remote Copy με το Virtual Copy ή άλλες εφαρμογές της HP ή τρίτων προμηθευτών</li><li>• Προσαρμοσμένη υλοποίηση, τεκμηρίωση και παραδοτέα ελέγχου, ανάλογα με τις απαιτήσεις του Πελάτη</li></ul>

	<p>Η ΗΡ θα πραγματοποιήσει τους κατάλληλους ελέγχους εγκατάστασης που απαιτούνται για το επίπεδο της παρεχόμενης υπηρεσίας.</p> <p>Οι δραστηριότητες ελέγχου του Επιπέδου υπηρεσιών I περιλαμβάνουν:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Έλεγχο της λειτουργικής κατάστασης του Remote Copy, συμπεριλαμβανομένης της αναπαραγωγής, της ανακατεύθυνσης και της επαναφοράς ύστερα από αποτυχία, με τη χρήση δείγματος ομάδας αντιγραφής, και αλλαγή από κύριο σε δευτερεύοντα server διαχείρισης, συμπεριλαμβάνοντας εργασίες όπως οι εξής: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Επίδειξη της διαδικασίας μετατροπής δευτερεύουσας τοποθεσίας σε κύρια για την ομάδα δείγματος μετά από αποτυχία</li> <li>– Επίδειξη της αντίστροφης διαδικασίας για την ίδια ομάδα δείγματος μετά από προσομοίωση επαναφοράς ύστερα από αποτυχία</li> </ul> </li> </ul> <p>Οι δραστηριότητες υλοποίησης Επιπέδου υπηρεσιών II περιλαμβάνουν όλους τους ελέγχους του Επιπέδου I και επιπλέον:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκτενή έλεγχο των δυνατοτήτων αναπαραγωγής, αναστολής και συνέχισης, ανακατεύθυνσης και επαναφοράς ύστερα από αποτυχία του Επιπέδου υπηρεσιών I στις ομάδες του Remote Copy που σχετίζονται με μία εφαρμογή του Πελάτη</li> <li>• Επίδειξη της διαδικασίας μετατροπής δευτερεύουσας τοποθεσίας σε κύρια για ομάδα που σχετίζεται με την εφαρμογή που έχει επιλέξει ο Πελάτης μετά από αποτυχία γραμμής</li> <li>• Επίδειξη της αντίστροφης διαδικασίας για την ομάδα που σχετίζεται με την εφαρμογή που έχει επιλέξει ο Πελάτης, με επανασυγχρονισμό μετά από προσομοίωση επαναφοράς ύστερα από αποτυχία</li> </ul> <p>Ο έλεγχος εγκατάστασης θα γίνει με τη βοήθεια του διαχειριστή συστήματος ή εφαρμογών του Πελάτη.</p> <p>Αντί ενός προκαθορισμένου ελέγχου επαλήθευσης εγκατάστασης, η υπηρεσία Επιπέδου III μπορεί να περιλαμβάνει έναν έλεγχο αποδοχής που έχει ορίσει ο Πελάτης για την επικύρωση των χαρακτηριστικών και λειτουργιών που ορίζονται στη Δήλωση έργου.</p>
<p><b>Έλεγχος επαλήθευσης εγκατάστασης</b></p>	<p>Μετά την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, ο ειδικός υπηρεσιών της ΗΡ θα πραγματοποιήσει 1 (μία) συνάντηση προσανατολισμού διάρκειας έως 2 (δύο) ωρών στην τοποθεσία εγκατάστασης του προϊόντος ή/και της τεχνολογίας. Κατά τη διάρκεια της συνάντησης, οι ειδικοί υπηρεσιών της ΗΡ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Θα ελέγξει τη διασύνδεση IMC και τις βασικές λειτουργίες του Remote Copy</li> <li>• Θα ελέγξει τις λεπτομέρειες της αναφοράς εγκατάστασης που παρέχεται στον Πελάτη</li> <li>• Θα επιβεβαιώσει ότι ο Πελάτης κατανοεί πώς να αποκτήσει πρόσβαση στην τεκμηρίωση του προϊόντος</li> <li>• Θα ενημερώσει τον Πελάτη σχετικά με το πώς μπορεί να επικοινωνήσει με την ΗΡ για υποστήριξη</li> <li>• Σύντομη συνάντηση ερωταπαντήσεων</li> </ul> <p>Η συνάντηση προσανατολισμού είναι ανεπίσημη, διεξάγεται συνήθως σε μια κονσόλα διαχείρισης με επιλεγμένα μέλη του προσωπικού του Πελάτη, και δεν προορίζεται ως δραστηριότητα σε αίθουσα ούτε υποκαθιστά την επίσημη εκπαίδευση προϊόντος. Η συμμετοχή του Πελάτη στην υλοποίηση της υπηρεσίας και στους ελέγχους επαλήθευσης εγκατάστασης αποτελεί βασικό μέρος της συνάντησης προσανατολισμού.</p>
<p><b>Συνάντηση προσανατολισμού Πελάτη</b></p>	<p>Ο υπεύθυνος έργου θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για τη διαχείριση της υλοποίησης, της ανάπτυξης και της παροχής της υπηρεσίας. Ο υπεύθυνος έργου:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Θα διαχειρίζεται τους πόρους της ΗΡ που θα απαιτηθούν για την παράδοση της υπηρεσίας</li> <li>• Θα καθορίσει τις αρμοδιότητες και τις λοιπές απαιτήσεις του Πελάτη προκειμένου να διευκολύνει την παροχή της υπηρεσίας</li> <li>• Θα ενεργεί ως σύνδεσμος και άτομο επικοινωνίας μεταξύ της ΗΡ και του Πελάτη</li> <li>• Θα δημιουργήσει το χρονοδιάγραμμα του έργου και θα διαχειριστεί το έργο ως προς τις προθεσμίες</li> <li>• Θα δημιουργήσει ένα πλάνο έργου καθορίζοντας τα παραδοτέα της υπηρεσίας</li> </ul>
<p><b>Διαχείριση έργου (μόνο για το Επίπεδο υπηρεσιών III)</b></p>	

## Καταλληλότητα για λήψη υπηρεσίας

Για την παροχή της υπηρεσίας, ο Πελάτης πρέπει να πληροί τις παρακάτω προϋποθέσεις: Ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίσει την κάλυψη των εξής απαιτήσεων καταλληλότητας:

- Να παρέχει πρόσβαση στο περιβάλλον διαχείρισης του ZPAR
- Να παρέχει ένα σταθμό διαχείρισης λειτουργιών με σύνδεση IP στις συστοιχίες προέλευσης και προορισμού
- Να διασφαλίσει την ύπαρξη ενός περιβάλλοντος αποθήκευσης ZPAR και SAN που να υποστηρίζεται από την HP και να είναι συμβατό με το Remote Copy (π.χ. τοπολογία, μικροκώδικας, patches, κ.λπ.) και έχει ελεγχθεί από την HP
- Να διασφαλίσει την κάλυψη των απαιτήσεων δικτύου, συμπεριλαμβανομένων θυρών Ethernet και δευτερευόντων δικτύων, ανάλογα με τις απαιτήσεις
- Να διασφαλίσει ότι η συνδεσιμότητα έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί μεταξύ των τοποθεσιών ή/και συστοιχιών προέλευσης και προορισμού, ανάλογα με τις απαιτήσεις
- Να διασφαλίσει ότι υπάρχει διαθέσιμο επαρκές εύρος ζώνης για την υποστήριξη των αναμενόμενων και μέγιστων ταχυτήτων I/O

## Περιορισμοί υπηρεσίας

Δραστηριότητες, όπως ενδεικτικά οι παρακάτω, εξαιρούνται από την υπηρεσία, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στο παρόν έγγραφο ή σε ξεχωριστή Δήλωση έργου:

- Για το Επίπεδο υπηρεσιών I, διαμόρφωση του Remote Copy με δεδομένα παραγωγής του Πελάτη, δείγμα δεδομένων μεγαλύτερο από 500 GB ή περισσότερους από δύο κεντρικούς υπολογιστές
- Για το Επίπεδο II, διαμόρφωση του Remote Copy με περισσότερες από μία εφαρμογές παραγωγής
- Πρόβλεψη, σχεδίαση, υλοποίηση ή αξιολόγηση του συνόλου του δικτύου, του SAN ή της της αρχιτεκτονικής fabric του Πελάτη
- Εγκατάσταση ή διαμόρφωση προϊόντων υλικού ή λογισμικού εκτός του Remote Copy, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά server, λειτουργικών συστημάτων κεντρικών υπολογιστών, λογισμικού κεντρικών υπολογιστών, λογισμικού πολλαπλών διαδρομών, βιβλιοθηκών ταινίας, κεντρικών προσαρμογέων διαύλου, δικτύου, SAN fabric, λογισμικού Enterprise Backup και λογισμικού Recovery Manager
- Μετεγκατάσταση δεδομένων σε νέα συστοιχία ή σε νέα διαμόρφωση εντός μια υφιστάμενης συστοιχίας
- Σχεδίαση ή υλοποίηση διαμορφώσεων υψηλής διαθεσιμότητας και άλλων σύνθετων διαμορφώσεων, όπως συμπλέγματα κεντρικών υπολογιστών
- Υλοποίηση αναθεωρήσεων λογισμικού, όπως επείγουσες επιδιορθώσεις, ενημερώσεις κώδικα, service pack ή αναβαθμίσεις από προηγούμενες εκδόσεις, στο υφιστάμενο περιβάλλον SAN, κεντρικού υπολογιστή και εφαρμογών του Πελάτη
- Ενημέρωση για αναβαθμίσεις μικροκώδικα που απαιτούνται για την υποστηριζόμενη έκδοση του Remote Copy
- Εγκατάσταση ή διαμόρφωση πυλών δικτύου ή άλλων προϊόντων υλικού και λογισμικού που δεν ορίζονται στο φύλλο δεδομένων
- Έλεγχος ή μοντελοποίηση απόδοσης
- Υπηρεσίες που δεν ορίζονται ρητά σε αυτό το έγγραφο ή στη σχετική Δήλωση έργου
- Ενοποίηση με στοιχεία υλικού ή λογισμικού που δεν υποστηρίζει το Remote Copy
- Διαμόρφωση, παροχή συμβουλών και εκπαίδευση για προαιρετικό λογισμικό HP ZPAR, όπως HP ZPAR Adaptive Optimization, Dynamic Optimization, MPIO, Policy Manager, Recovery Manager, System Reporter, System Tuner, Virtual Copy και Virtual Domains. Διατίθενται ξεχωριστές υπηρεσίες για αυτά τα προϊόντα
- Σχεδίαση ή υλοποίηση λογικών τόμων βάσει κεντρικού υπολογιστή και συσχετιζόμενων δομών συστημάτων αρχείων
- Φόρτωση, διαχείριση ή χειρισμός δεδομένων του Πελάτη
- Έλεγχος λειτουργικότητας εφαρμογών ή αντιμετώπιση προβλημάτων διασύνδεσης, δικτύου, συμβατότητας ή προβλημάτων που δεν σχετίζονται με το Remote Copy

## Ευθύνες του Πελάτη

Ο Πελάτης οφείλει:

- Να επικοινωνήσει με τον ειδικό υπηρεσιών της HP εντός 90 ημερών από την ημερομηνία αγοράς για να προγραμματίσει την παράδοση της υπηρεσίας
- Να διασφαλίσει ότι πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις της υπηρεσίας, όπως αυτές ορίζονται στην ενότητα "Καταλληλότητα για λήψη υπηρεσίας"
- Να εξουσιοδοτήσει μέλος του προσωπικού του Πελάτη, ο οποίος θα παρέχει, εκ μέρους του Πελάτη, εγκρίσεις και πληροφορίες, και θα βοηθήσει την HP στη διευκόλυνση της παροχής της υπηρεσίας
- Να είναι υπεύθυνος για την παροχή πρόσβασης και το χειρισμό των εφαρμογών που σχετίζονται με την υλοποίηση του Remote Copy, εκτός αν ορίζεται κάτι διαφορετικό στη Δήλωση Έργου Επιπέδου III
- Να είναι υπεύθυνος για όλες τις ενέργειες δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας και επαναφοράς δεδομένων
- Να συμπληρώσει και να επιστρέψει τη λίστα ελέγχου της HP πριν από την παράδοση στον ειδικό υπηρεσιών, τουλάχιστον δύο εβδομάδες πριν από την έναρξη της υπηρεσίας, και να παρέχει τυχόν πληροφορίες διαμόρφωσης συστοιχίας, όπου απαιτούνται
- Να διασφαλίσει ότι έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί η πιο πρόσφατη έκδοση του IMC
- Να διασφαλίσει ότι όλες οι προαπαιτούμενες εξαρτήσεις μικροκώδικα ή προγραμμάτων οδήγησης περιβάλλοντος έχουν καλυφθεί πριν την επιτόπια παροχή της υπηρεσίας
- Να διασφαλίσει ότι θα είναι διαθέσιμο όλο το υλικό και το λογισμικό που θα χρειαστεί ο ειδικός υπηρεσιών για να παρέχει την υπηρεσία και ότι διατίθεται η ανάλογη άδεια χρήσης για όλα τα προϊόντα λογισμικού
- Να διασφαλίσει ότι σε όλη τη διάρκεια της παράδοσης της υπηρεσίας θα υπάρχουν ένα ή περισσότερα διαθέσιμα άτομα που θα παρέχουν πρόσβαση επιπέδου διαχειριστή στα συστήματα όπου διεξάγεται η εργασία
- Να παρέχει κατάλληλο χώρο εργασίας για την παροχή της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης σε εξωτερική τηλεφωνική γραμμή, τροφοδοσίας ρεύματος και τυχόν απαιτούμενων συνδέσεων δικτύου
- Να παρέχει στην HP πλήρη και απεριόριστη ή συνοδευόμενη πρόσβαση σε όλες τις τοποθεσίες όπου παρέχεται η υπηρεσία
- Να συντονίζει τις ενέργειες υλοποίησης στο υλικό ή το λογισμικό τρίτων προμηθευτών (εάν ισχύει) σε συνεργασία με τον ειδικό υπηρεσιών
- Να παρέχει κάθε απαραίτητη βοήθεια σε επίπεδο δικτύου και διαχείρισης, ώστε να είναι δυνατή η σύνδεση με το σύστημα αποθήκευσης HP ZPAR και να επιτρέπεται η επικοινωνία απομακρυσμένων εργαλείων παρακολούθησης και υποστήριξης της HP με το HP Support Center
- Να τηρεί τους όρους και τις προϋποθέσεις αδειοδότησης σχετικά με τη χρήση όλων των εργαλείων υπηρεσιών της HP που χρησιμοποιούνται για την παροχή αυτής της υπηρεσίας ή των εργαλείων υποστήριξης που χρησιμοποιούνται για την παροχή μόνιμης εξ αποστάσεως παρακολούθησης, εάν ισχύει
- Να πραγματοποιεί άλλες εύλογες ενέργειες που του ζητά η HP, προκειμένου να τη βοηθά στον προσδιορισμό ή την επίλυση προβλημάτων

## Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις

Εάν ο Πελάτης δεν προγραμματίζει και δεν φροντίζει για την παροχή της υπηρεσίας σε διάστημα 90 ημερών από την αγορά, η HP διατηρεί το δικαίωμα να ανακοστολογήσει την υπηρεσία.

Η HP διατηρεί το δικαίωμα να χρεώσει, βάσει χρόνου και υλικών, κάθε πρόσθετη εργασία πέραν της τιμής του πακέτου υπηρεσιών, η οποία μπορεί να προκύψει από εργασίες που απαιτούνται για την κάλυψη των προϋποθέσεων της υπηρεσίας ή άλλων απαιτήσεων που δεν πληροί ο Πελάτης, συμπεριλαμβανομένου του χρόνου αναμονής.

Η δυνατότητα της HP να παρέχει την υπηρεσία εξαρτάται από την πλήρη και έγκαιρη συνεργασία του Πελάτη με την HP, καθώς και από την ακρίβεια και την πληρότητα των πληροφοριών και των δεδομένων που παρέχει ο Πελάτης στην HP.

Τμήματα της υπηρεσίας παρέχονται εξ αποστάσεως ή επιτόπια, κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP.

Η υπηρεσία παρέχεται σε μία και συνεχόμενη επίσκεψη. Εάν η διαθεσιμότητα πόρων του Πελάτη ή άλλοι περιορισμοί του Πελάτη καθυστερούν την εγκατάσταση ή προϋποθέτουν περαιτέρω επισκέψεις που υπερβαίνουν την καθορισμένη έκταση της υπηρεσίας, ενδέχεται να ισχύσουν πρόσθετες χρεώσεις.

Η υπηρεσία παρέχεται κατά τις τυπικές ώρες λειτουργίας της HP. Η παροχή της υπηρεσίας εκτός αυτών των ωρών διατίθεται με πρόσθετη χρέωση.

Ενδέχεται να ισχύουν έξοδα μετακίνησης. Απευθυνθείτε στο τοπικό γραφείο.

Η υπηρεσία δεν περιλαμβάνει ορισμένες ενέργειες, όπως ενδεικτικά:

- Υλοποίηση της υπηρεσίας σε υλικό που δεν καλύπτεται από εγγύηση ή συμβόλαιο συντήρησης της HP
- Υλοποίηση της υπηρεσίας σε υλικό που καλύπτεται από τρίτο μέρος βάσει συμβολαίου συντήρησης
- Υπηρεσίες που, σύμφωνα με την HP, απαιτούνται λόγω μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών προσωπικού που δεν ανήκει στην HP να εγκαταστήσει, επισκευάσει, συντηρήσει ή τροποποιήσει υλικό, μικροκώδικα ή λογισμικό
- Υπηρεσίες που απαιτούνται εξαιτίας παραγόντων που δεν σχετίζονται με το υλικό ή το λογισμικό το οποίο διαχειρίζεται η HP
- Άλλες υπηρεσίες που δεν αναφέρονται ρητά στο παρόν

## Περισσότερες πληροφορίες

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις Υπηρεσίες HP, επικοινωνήστε με ένα από τα γραφεία πωλήσεων της HP ή επισκεφτείτε την ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση:

[www.hp.com/services/alwayson](http://www.hp.com/services/alwayson)

---

### Get connected

[hp.com/go/getconnected](http://hp.com/go/getconnected)

Ενημερωμένα προγράμματα οδήγησης, υποστήριξη και ειδοποιήσεις ασφαλείας της HP απευθείας στην επιφάνεια εργασίας σας

© Copyright 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται σε αυτό το έγγραφο μπορεί να αλλάξουν χωρίς προειδοποίηση. Οι μοναδικές εγγυήσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της HP παρατίθενται στις ρητές δηλώσεις εγγύησης που συνοδεύουν αυτά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες. Κανένα στοιχείο του παρόντος δεν δύναται να ερμηνευτεί ως πρόσθετη εγγύηση ή προϋπόθεση, ρητή ή σιωπηρή, εκ των πραγμάτων ή εκ του νόμου. Η HP δεν ευθύνεται για τεχνικά, συντακτικά λάθη ή παραλείψεις του παρόντος.

Οι Τεχνολογικές υπηρεσίες HP διέπονται από τους ισχύοντες όρους και τις προϋποθέσεις παροχής υπηρεσιών της HP που παρέχονται ή υποδεικνύονται στον Πελάτη κατά το χρόνο της αγοράς.

4AA3-8627ELE, Δημιουργήθηκε τον Αύγουστο του 2012

