

# Usługa HPE Datacenter Care Service

## Kontraktowe umowy wsparcia HPE

### Zalety usługi

Usługę HPE Datacenter Care Service opracowano, aby pomagać w realizacji celów związanych z poziomem usług oraz innych celów biznesowych poprzez zapewnianie:

- ekonomicznych usług wsparcia dostosowanych do wymagań i różnych technologii wdrożonych w rozwiązaniach IT i centrum danych klienta;
- proaktywnej identyfikacji problemów oraz porad dotyczących zmniejszenia ryzyka;
- dostępu do specjalistów Hewlett Packard Enterprise, którzy mogą rozszerzyć możliwości klienta w nadrzędnym celu zmniejszenia ryzyka, podniesienia produktywności oraz zarządzania szczytowym obciążeniem i kolejnymi projektami;
- elastycznych usług reaktywnego wsparcia świadczonych przez HPE do wyboru — od rozwiązywania problemów w następnym dniu roboczym po naprawę w ustalonym czasie od zgłoszenia — oraz przypisanie ich do produktów na podstawie ich roli w rozwiązaniach klienta;
- spójnego i niezawodnego zdalnego wsparcia z aktywnym i kompleksowym zarządzaniem zgłoszeniami oraz raportowaniem, co pomaga uniknąć eskalacji zwykłych problemów;
- szybkiego kontaktu z technikami Hewlett Packard Enterprise, którzy mogą pomóc w szybkim rozwiązaniu dowolnych problemów, w tym tych o znaczeniu krytycznym;
- elastycznych opcji usług wsparcia proaktywnego świadczonych przez specjalistów Hewlett Packard Enterprise, którzy pozwalają uzupełnić umiejętności w firmie klienta i mogą pomóc w skupieniu się na innowacjach;
- zaawansowanych zdalnych technologii i narzędzi zaprojektowanych z myślą o skróceniu czasu przestoju i zwiększeniu produktywności;
- przydzielonego zespołu ds. obsługi, który skupia się na środowisku IT i celach biznesowych klienta, stanowi pojedynczy punkt kontaktu w Hewlett Packard Enterprise, pomaga zagwarantować, że relacje klienta z HPE są zgodne z oczekiwaniami i weryfikuje realizację wszystkich usług według ustaleń;
- dostępu do ekspertów HPE IT Service Management (ITSM) i wiedzy opartej na najlepszych przykładach postępowania ITSM, np. biblioteki IT Infrastructure Library (ITIL) v3, normie ISO/IEC 20000 itd., co może pomóc w usprawnieniu operacji IT w ramach ciągłego procesu doskonalenia.

HPE Datacenter Care Service to najbardziej kompleksowe rozwiązanie HPE zapewniające wsparcie dostosowane do konkretnych wymagań związanych z centrum danych klienta. Rozwiązanie to daje dostęp do szerokiej oferty poziomów proaktywnych i reaktywnych usług przeznaczonych dla środowisk podstawowych i tych o krytycznym znaczeniu dla działalności biznesowej. HPE Datacenter Care Service zaprojektowano tak, aby zakres usługi można było dostosować do wielkości i typu środowiska centrum danych przy jednoczesnym zapewnieniu jednego punktu kontaktu w sprawach wsparcia dotyczącego HPE oraz wybranych produktów od składających się z elementów od wielu dostawców. Nad realizacją usług czuwa wyznaczony zespół ds. wsparcia Hewlett Packard Enterprise, który zna środowisko IT klienta i rozumie zależności pomiędzy nim a działalnością firmy. Wyszczególnienie kombinacji wsparcia proaktywnego i reaktywnego zapewnianego w ramach usługi HPE Datacenter Care Service zgodnie z wymaganiami klienta będzie zawierać wspólnie uzgodniony i podpisany Zakres prac (ZP).

Usługa HPE Datacenter Care Service może uzupełniać własny zasób umiejętności i możliwości organizacji. Wystarczy dobrać i połączyć dowolne oferty wsparcia HPE z różnymi elementami rozwiązania IT lub centrum danych klienta na podstawie roli i ważności określonych produktów. Środowiska IT są coraz bardziej zróżnicowane, zapewniając połączenie ekonomicznych technologii wirtualizacji i serwerów typu „blade” oraz bardziej tradycyjnych produktów wysokiej klasy, a wymagania co do reaktywnego wsparcia do każdego z tych rozwiązań znacząco różnią się od siebie. (Należy pamiętać, że środowisko IT to zgodnie z definicją HPE infrastruktura IT obsługiwana w ramach usługi HPE Datacenter Care Service, codziennie bezpośrednio zarządzana przez jedną organizację IT, w jednym kraju i zgodnie z opisem w Zakresie prac). HPE Datacenter Care Service opracowano tak, aby spełnić wiele różnych wymagań w zakresie wsparcia.

Niezależnie od poziomu rutynowego wsparcia reaktywnego, które klient wybrał do konkretnych produktów wchodzących w skład infrastruktury IT, świadczone kompleksowe usługi informatyczne mogą mieć kluczowe znaczenie dla całej działalności biznesowej. W razie nieoczekiwanej awarii klient może potrzebować błyskawicznej eskalacji i rozwiązania problemu. W przypadku incydentu związanego z usługą, HPE Datacenter Care Service zapewnia dostęp do specjalistów ds. rozwiązań technicznych zatrudnianych przez Hewlett Packard Enterprise, którzy mogą pomóc w jak najszybszym rozwiązaniu krytycznych problemów. Do rozwiązywania złożonych incydentów HPE korzysta z procedur przyspieszonej eskalacji. Dodatkowo składający się ze specjalistów zespół wsparcia Hewlett Packard Enterprise korzysta ze zdalnych technologii i narzędzi zaprojektowanych do skracania czasu przestoju i podnoszenia produktywności.

Zestaw opcjonalnych usług proaktywnych został zaprojektowany w celu rozszerzenia umiejętności pracowników działu IT klienta i uzupełnienia opcji wsparcia reaktywnego. Usługi te obejmują działania zależne od technologii, takie jak analiza poprawek/zaleceń związanych z oprogramowaniem układowym i systemem operacyjnym oraz obsługa zarządzania zmianą, systematyczne podejście do stałego doskonalenia na podstawie zarządzania usługami IT (ITSM) i najlepsze przykłady postępowania Hewlett Packard Enterprise, w tym biblioteki IT Infrastructure Library (ITIL) i normy ISO/IEC 20000. Te proaktywne usługi opracowano, aby zapewnić klientom wybór. Są one dostosowywane w celu obsługi różnych komponentów rozwiązania lub różnych obszarów w centrum danych.

HPE Datacenter Care Service stworzono z myślą o rozszerzeniu możliwości w firmie klienta, pomocy w zmniejszeniu ryzyka związanego z pracownikami, procesami i technologią, podniesieniu jakości usług IT i produktywności, a także obniżeniu kosztów.

Usługa obejmuje pomoc przydzielonego zespołu prowadzonego przez przeszkolonego opiekuna ds. wsparcia klienta Hewlett Packard Enterprise. Celem zespołu jest nawiązanie bliskiej współpracy z wyznaczonymi pracownikami działu IT klienta i dokładne poznanie celów biznesowych klienta, kluczowych umów dotyczących zapewnienia poziomu usług serwisowych (SLA), a także kluczowych wskaźników wydajności (KPI), które klient musi osiągnąć. Realizacja różnych wybranych przez klienta opcji pomocy technicznej będzie nadzorowana przez opiekuna ds. wsparcia klienta i ukierunkowana na osiągnięcie wyznaczonych celów.

Elastyczność i możliwości dostosowania usługi HPE Datacenter Care Service zapewniają ekonomiczne wsparcie odpowiednie do unikatowych potrzeb klienta.

HPE Datacenter Care Service można rozszerzyć o poniższe usługi opcjonalne:

- HPE Flexible Capacity
- HPE Datacenter Care — Operational Support Services
- HPE Datacenter Care for Multivendor
- HPE Datacenter Care for Cloud
- HPE Datacenter Care — Infrastructure Automation
- HPE Datacenter Care for SAP
- HPE Datacenter Care for SAP HANA TDI

#### **HPE Flexible Capacity**

HPE Flexible Capacity to usługa infrastrukturalna oparta na infrastrukturze konwergentnej składającej się z serwera, pamięci masowej i sprzętu sieciowego HPE zainstalowanych w siedzibie klienta. Opłaty są naliczane za faktycznie wykorzystaną pojemność. Umożliwia to klientowi dostęp do wymaganej pojemności oraz płatność w zależności od zmiennego miesięcznego zużycia i minimalnych wymagań co do wykorzystania. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat tego rozszerzenia usługi, należy zapoznać się z dodatkiem zawierającym arkusz danych usługi HPE Datacenter Care Flexible Capacity Service.

#### **HPE Datacenter Care — Operational Support Services**

Usługi HPE Datacenter Care-Operational Support Services (DC-OSS) zapewniają dostęp do najlepszych przykładów postępowania HPE dotyczących obsługi infrastruktury lokalnej oraz usług operacyjnych i zdalnego monitorowania infrastruktury przez całą dobę. Obejmują one operacje serwisowe związane z infrastrukturą, w tym serwerami, pamięcią pasową, sieciami, systemami operacyjnymi, funkcjami hypervisor, tworzeniem kopii zapasowych i przywracaniem danych w całym cyklu obsługi IT. Aby uzyskać szczegółowe informacje, należy zapoznać się z dodatkiem zawierającym arkusz danych usług HPE Datacenter Care-Operational Support Services (DC-OSS).

#### **HPE Datacenter Care for Multivendor**

HPE Datacenter Care for Multivendor rozszerza usługi HPE w heterogenicznym środowisku IT, przy czym nadal są one świadczone przez jednego usługodawcę. Dzięki usłudze Datacenter Care for Multivendor klient zyskuje możliwość kontaktu z jedną stroną odpowiedzialną za różne środowiska sprzętowe i operacyjne od różnych dostawców. Upraszcza to zarządzanie usługami i rozwiązywanie problemów w całym centrum danych. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat tego rozszerzenia usługi, należy zapoznać się z dodatkiem zawierającym arkusz danych usługi HPE Datacenter Care for Multivendor.

### HPE Datacenter Care for Cloud

HPE Datacenter Care for Cloud rozszerza usługę Datacenter Care o nowe funkcje pozwalające spełnić wymagania klientów korzystających z rozwiązań chmurowych. Głównym elementem HPE Datacenter Care for Cloud jest dostępność przydzielonego specjalisty ds. rozwiązań chmurowych, który proaktywnie pomaga klientom rozwiązywać problemy operacyjne związane ze złożonymi środowiskami chmurowymi. Specjalista blisko współpracuje z innymi członkami przypisanego zespołu obsługi klienta korzystającego z usługi Datacenter Care, zapewniając wsparcie dostosowane do wymagań i rozwiązania chmurowego klienta. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat tego rozszerzenia usługi, należy zapoznać się z dodatkiem zawierającym arkusz danych usługi HPE Datacenter Care for Cloud.

### HPE Datacenter Care for SAP HANA TDI

Usługa HPE Datacenter Care for SAP HANA Tailored Datacenter Integration udostępnia kontekstowe usługi zdalnego wsparcia do kwalifikujących się produktów HPE i SAP HANA, które należą do infrastruktury HPE SAP HANA TDI klienta. Dzięki tej usłudze klient ma dostęp do HPE SAP HANA Center of Excellence (CoE), które pomaga jego zespołom IT w diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemów z objętymi umową blokami obliczeniowymi TDI marki HPE. Klient uzyskuje pomoc w rozwiązywaniu występujących problemów oraz identyfikowaniu potencjalnych problemów związanych z konfiguracją i sprzętem w blokach obliczeniowych HPE TDI. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat tego rozszerzenia usługi, należy zapoznać się z dodatkiem zawierającym arkusz danych usługi HPE Datacenter Care for SAP HANA TDI.

## Najważniejsze elementy usługi

Tabela 1. Elementy podstawowe

#### Do elementów podstawowych należą:

- Zarządzanie relacjami, które obejmują:
  - przydzielony zespół ds. obsługi klienta,
  - indywidualny plan pomocy technicznej,
  - badanie w jednostce klienta,
  - planowanie i przegląd usług wsparcia,
  - przegląd działań w zakresie wsparcia,
  - centrum wsparcia HPE,
  - pomoc i planowanie dotyczące szkoleń HPE.
- Rozszerzona obsługa zgłoszeń, która obejmuje:
  - szybkie reagowanie na incydenty dotyczące sprzętu i oprogramowania o krytycznym znaczeniu (24x7),
  - przyspieszone zarządzanie eskalacją,
  - zdalną diagnostykę i wsparcie dotyczące incydentów związanych ze sprzętem i oprogramowaniem,
  - zdalne wsparcie elektroniczne HPE,
  - pomoc w zakresie oprogramowania dostawców innych niż HPE,
  - dostęp do elektronicznych informacji i usług wsparcia.

Tabela 2. Opcjonalne elementy proaktywne

#### Do elementów opcjonalnych należą:

- Usługi ochrony środowiska, które obejmują:
  - kredyty dotyczące usługi HPE Proactive Select,
  - kredyty dotyczące edukacji HPE,
  - porady dotyczące działań i technologii,
  - pomoc we wdrożeniu zmian i udoskonaleniach,
  - rozszerzenie usług o pomoc opiekuna technicznego klienta Hewlett Packard Enterprise,
  - przydzielonych konsultantów ds. rozwiązań biznesowych o znaczeniu krytycznym (BCC),
  - wyznaczanie celów i określanie wizji klienta,
  - planowanie biznesowe i ocenę,
  - identyfikację ryzyka i testy porównawcze,
  - planowanie doskonalenia usług,
  - kartę wyników udoskonaleniach,
  - analizę awarii usług,
  - pomoc w uzyskaniu certyfikatu ISO/IEC 20000.
- Usługi serwerowe, które obejmują następujące elementy:
  - analiza poprawek systemu operacyjnego i zarządzanie nimi,
  - analiza oprogramowania (w tym układowego) serwera oraz zarządzanie nim,
  - kontrola stanu systemu,
  - ocena polegająca na proaktywnym skanowaniu,
  - sporządzenie raportu i opracowanie zaleceń odnośnie do wersji oprogramowania (w tym układowego),
  - ulepszenia systemu SAP.
- Usługi związane z pamięcią masową, które obejmują następujące elementy:
  - analiza oprogramowania (w tym układowego) pamięci masowej oraz zarządzanie nim,
  - ocena techniczna poziomu dostępności pamięci masowej,
  - prewencyjna konserwacja macierzy pamięci masowej.
- Usługi sieci SAN, które obejmują:
  - analizę oprogramowania (w tym układowego) sieci SAN oraz zarządzanie nim,
  - ocenę możliwości obsługi sieci SAN.
- Usługi sieciowe:
  - analiza oprogramowania (w tym układowego) sieci oraz zarządzanie nim,
  - powiadomienia o incydentach krytycznych w sieci,
  - raport dotyczący zasobów sieciowych,
  - obsługa otwartego środowiska sieciowego,

**Tabela 3. Opcjonalne elementy reaktywne**

**Do elementów opcjonalnych należą:**

- Domyślne godziny świadczenia usługi (24x7)
- Domyślne elementy reaktywnego wsparcia sprzętowego, które obejmują następujące elementy:
  - wsparcie sprzętowe na miejscu u klienta,
  - reakcja na miejscu u klienta w ciągu 4 godzin od zgłoszenia,
  - materiały i części zamienne,
  - praca aż do rozwiązania problemu.
- Domyślne elementy reaktywnego wsparcia dotyczącego oprogramowania, które obejmują następujące elementy:
  - reakcja w przypadku oprogramowania niemającego krytycznego znaczenia,
  - aktualizacje oprogramowania i dokumentacji,
  - licencja na użytkowanie aktualizacji oprogramowania,
  - zalecana przez HPE metoda aktualizacji oprogramowania i dokumentacji.
- Opcjonalne elementy reaktywnego wsparcia sprzętowego, które obejmują następujące elementy:
  - współpraca przy zarządzaniu zgłoszeniami dotyczącymi produktów dostawców innych niż HPE,
  - naprawa w ciągu 6 godzin od zgłoszenia,
  - audyt początkowy,
  - rozszerzone zarządzanie zapasami części,
  - dedykowane zapasy części,
  - zachowanie uszkodzonych nośników,
  - kompleksowe zachowanie uszkodzonych materiałów.

**Tabela 4. Opcje poziomów usług**

**Godziny świadczenia usług:**

- Domyślne godziny świadczenia usług:
  - Usługi świadczone przez 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu (24x7).
- Opcjonalne godziny świadczenia usług:
  - standardowe godziny pracy, standardowe dni robocze (9x5);
  - 13 godzin, standardowe dni robocze (13x5);
  - 16 godzin, standardowe dni robocze (16x5);
  - 24 godziny, standardowe dni robocze (24x5);
  - przedłużenie godzin świadczenia usług o dodatkowe godziny;
  - przedłużenie godzin świadczenia usług o dodatkowe dni;
  - godziny świadczenia usług określone na podstawie osobnej umowy z HPE lub gwarancji HPE.

**Opcje reaktywnego wsparcia sprzętowego.**

- Czas reakcji odnoszący się do wsparcia sprzętowego w miejscu instalacji
- Opcje czasu reakcji na miejscu u klienta:
  - reakcja na miejscu u klienta w ciągu 2 godzin od zgłoszenia,
  - reakcja na miejscu u klienta w ciągu 4 godzin od zgłoszenia,
  - reakcja na miejscu u klienta następnego dnia,
  - zakontraktowana usługa świadczona na mocy osobnej umowy z HPE lub gwarancji HPE.
- Zobowiązanie do wykonania naprawy sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia (zamiast opcji czasu obsługi sprzętu na miejscu u klienta)
- Zobowiązanie do wykonania naprawy sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia, które obejmuje następujące elementy:
  - naprawa w ciągu 4 godzin od zgłoszenia,
  - naprawa w ciągu 6 godzin od zgłoszenia,
  - naprawa w ciągu 8 godzin od zgłoszenia,
  - naprawa w ciągu 24 godzin od zgłoszenia,
  - zakontraktowana usługa świadczona na mocy osobnej umowy z HPE lub gwarancji HPE.

**Tabela 5. Opcja ulepszenia rozszerzenia usług dotyczącego przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia**

**Elementy proaktywne:**

- Ulepszenie rozszerzenia usług dotyczącego przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia
- Ocena ITSM
- Audyt początkowy
- Codzienne monitorowanie pod kątem poprawek o znaczeniu krytycznym
- Miesięczne przeglądy wsparcia
- Dodatkowa analiza poprawek systemu operacyjnego i zarządzanie nimi raz na dwa tygodnie
- Oceny procesu realizacji
- Kontrola konfiguracji
- kredyty dotyczące usługi HPE Proactive Select,

**Elementy reaktywne:**

- Zobowiązanie do przywrócenia działania w ciągu 4 godzin od zgłoszenia
- Weryfikacja sposobu rozwiązania problemów
- Dedykowane zapasy części
- Niestandardowy proces eskalacji

Tabela 1. Elementy podstawowe

Element lub usługa	Specyfikacje usługi
<b>Elementy podstawowe</b>	<b>Ta oferta może składać się z następujących elementów podstawowych:</b>
<b>Zarządzanie relacjami, które obejmuje:</b>	Zarządzanie relacjami w ramach usługi HPE Datacenter Care Service obejmuje przydzielony zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise, który rozumie działalność biznesową i cele informatyczne klienta oraz pracuje nad spełnieniem jego wymagań. Cechy zarządzania relacjami opisano w dalszej części tego dokumentu.
<b>Przydzielony zespół ds. obsługi klienta</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise przydziela organizacji klienta zespół, który będzie zajmował się jej obsługą. Członkowie tego zespołu HPE to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• opiekun ds. wsparcia klienta (ASM),</li> <li>• opiekun techniczny klienta (TAM),</li> <li>• specjalista ds. sprzętu w centrach danych (DHS).</li> </ul> <p>Zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise działa na rzecz klienta i zajmuje się sprawami technicznymi związanymi ze stałym wspieraniem środowiska IT objętego usługą HPE Datacenter Care Service. Aby umożliwić klientowi realizację założonych celów, zespół wspólnie z nim opracowuje i uzgadnia plan pomocy technicznej oraz poddaje go regularnej weryfikacji i uaktualnieniu. Dodatkowe działania mogą obejmować:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prowadzenie spotkań poświęconych planowaniu i ocenie wsparcia;</li> <li>• koordynowanie opcjonalnych działań proaktywnych i zasobów HPE, jeśli są wymagane określone umiejętności (np. wiedza specjalisty do spraw sieci, pamięci masowej lub sieci SAN);</li> <li>• monitorowanie problemów, poprawek i konsultacji, które mogą mieć wpływ na środowisko klienta;</li> <li>• przygotowywanie raportów o działaniu usług i trendach dotyczących incydentów;</li> <li>• przegląd porad HPE dotyczących sprzętu;</li> </ul>
<b>Indywidualny plan pomocy technicznej</b>	Opiekun ds. wsparcia klienta opracowuje indywidualny plan pomocy technicznej z pomocą personelu działu IT klienta i dokumentuje niezbędne połączenie usług reaktywnych i proaktywnych, urządzeń, zasięgu geograficznego i innych aspektów wsparcia zapewnianego w ramach usługi Hewlett Packard Enterprise Datacenter Care Service. W indywidualnym planie pomocy technicznej są wyszczególnione również role, obowiązki, dane kontaktowe i procedury eskalacji. Zostanie on oficjalnie potwierdzony z udziałem klienta w ramach rozruchowego etapu usługi.
<b>Badanie w jednostce klienta</b>	Na początku okresu świadczenia usług wsparcia HPE Datacenter Care Service Hewlett Packard Enterprise przeprowadzi badanie w celu określenia szczegółowych zasobów sprzętowych i programowych klienta oraz zarejestrowania informacji o konfiguracji sprzętu i systemu operacyjnego. Te informacje pomagają firmie HPE w opracowaniu procesów rozwiązywania problemów, wspierają codzienną działalność klienta i są pomocne przy planowaniu działań. HPE dokumentuje informacje techniczne o konfiguracji w indywidualnym planie pomocy technicznej i udostępnia je w repozytorium Hewlett Packard Enterprise Support Center Document Repository, <a href="http://hpdocrepository.imanageshare.com">hpdocrepository.imanageshare.com</a> , aby mogli z niego korzystać klient i HPE.
<b>Planowanie i przegląd usług wsparcia</b>	Opiekun ds. wsparcia klienta raz na kwartał (zgodnie z harmonogramem przedstawionym w Zakresie prac) przeprowadza sesje planowania i oceny usług wsparcia, podczas których z udziałem klienta weryfikuje wsparcie zapewniane przez Hewlett Packard Enterprise w poprzednim okresie, co obejmuje raport na temat kluczowych tematów, które pojawiły się w toku świadczenia usług, oraz wyniki działań wykonanych w ramach usługi HPE Datacenter Care Service. Te przeglądy to również okazja do omówienia trendów, bieżących lub planowanych zmian w środowisku IT i działalności klienta oraz wpływu tych zmian na potrzeby klienta w zakresie wsparcia. Jest to moment na zidentyfikowanie i przedyskutowanie dodatkowych wymagań w zakresie świadczonych usług wsparcia. Te sesje oceny mają formę otwartego forum komunikacji, które pozwala klientowi przedstawiać cele biznesowe i cele IT jego organizacji, a także pomaga dostosować usługę do jego bieżących potrzeb. W czasie tych sesji zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise może przedstawiać najlepsze przykłady postępowania HPE oraz doradzać w kwestiach technicznych i operacyjnych dotyczących środowiska IT w związku z aktualnymi i przyszłymi potrzebami operacyjnymi i projektami klienta. Członkowie zespołu ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise mogą uczestniczyć w tych spotkaniach zgodnie z ustaleniami określonymi przez opiekuna ds. wsparcia klienta.
<b>Przegląd działań w zakresie wsparcia</b>	Hewlett Packard Enterprise przedstawia klientowi kwartalny (lub przygotowywany zgodnie z harmonogramem przedstawionym w Zakresie prac) raport na temat oceny usług wsparcia, w którym są udokumentowane informacje o zgłoszeniach dotyczących reaktywnej pomocy technicznej za dany okres. W raporcie są podkreślone potencjalne czynniki ryzyka i uwzględnione odpowiednie zalecenia.

Tabela 1. Elementy podstawowe [ciąg dalszy]

Element lub usługa	Specyfikacje usługi
<b>Centrum wsparcia HPE</b>	Hewlett Packard Enterprise udostępnia klientom witrynę zawierającą obszerną bazę przydatnych informacji, narzędzi i usług. Witryna centrum pomocy oferuje narzędzia do samodzielnego rozwiązywania problemów, niezawodne wsparcie dostosowane do indywidualnych potrzeb, fora i artykuły pomocy online oraz szybki dostęp do kompleksowej zawartości IT dotyczącej różnych dostawców i różnych platform.
<b>Pomoc i planowanie dotyczące szkoleń HPE</b>	Na żądanie opiekun ds. wsparcia klienta może przeprowadzić ogólną ocenę potrzeb klienta związanych ze szkoleniami i rozwojem. Opiekun ds. wsparcia klienta może też asystować w przypadku kontaktu z ośrodkiem HPE Customer Education. Klient może uzyskać dostęp do harmonogramu szkoleń i szczegółowych opisów poszczególnych kursów w witrynie HPE Education Services pod adresem <a href="http://hpe.com/ww/learn">hpe.com/ww/learn</a> . W ramach oddzielnego działania opcjonalnego zespół usług HPE Education Services może pomóc w opracowaniu kursów lub kompleksowych rozwiązań szkoleniowych dostosowanych do określonych potrzeb klienta.
<b>Rozszerzona obsługa zgłoszeń, która obejmuje:</b>	Rozszerzona obsługa zgłoszeń to zestaw zintegrowanych i skróconych procesów reaktywnych, które zaprojektowano w celu rozwiązywania problemów wynikających z incydentów dotyczących sprzętu i oprogramowania. Te dostosowane do potrzeb klienta procesy są realizowane przez odpowiednich techników Hewlett Packard Enterprise, którzy dbają o szybsze rozwiązanie problemów wynikających z krytycznych incydentów objętych umową. Elementy usługi rozszerzonej obsługi zgłoszeń opisano poniżej.
<b>Szybkie reagowanie na incydenty dotyczące sprzętu i oprogramowania o krytycznym znaczeniu (24x7)</b>	Klient może się kontaktować z Hewlett Packard Enterprise przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. W przypadku odebrania zgłoszenia incydentu o krytycznym znaczeniu standardem HPE jest połączenie klienta ze specjalistą ds. rozwiązań technicznych lub oddzwonienie do klienta w ciągu 15 minut. Specjalista ds. rozwiązań technicznych jest przeszkolony w radzeniu sobie z problemami występującymi w złożonych środowiskach komputerowych i ma do dyspozycji pełną gamę informacji oraz zasobów technicznych pomagających w jak najszybszej diagnozie i rozwiązaniu problemów. W przypadku problemu sprzętowego, który wymaga interwencji w miejscu instalacji, specjalista ds. sprzętu jest wysyłany do siedziby klienta zgodnie z wykupionym poziomem usługi reaktywnej dla niesprawnego urządzenia. Oprócz początkowego procesu rozwiązywania problemów specjalista ds. rozwiązań technicznych zbiera dane dotyczące awarii i definiuje incydent, uruchamiając szczegółowe procedury zarządzania zgłoszeniami i eskalacji, a w razie potrzeby angażuje dodatkowych specjalistów technicznych. W przypadku incydentów o znaczeniu krytycznym HPE może, według swojego uznania, przeprowadzić ocenę po incydencie. Te działania pomagają określić usprawnienia, które może wprowadzić klient lub HPE, aby zapobiec występowaniu podobnych incydentów lub ulepszyć obsługę incydentów w przyszłości. Poziomy ważności incydentów zdefiniowano w części „Postanowienia ogólne”.
<b>Przyspieszone zarządzanie eskalacją</b>	Hewlett Packard Enterprise stosuje zintegrowane, skrócone procedury eskalacji umożliwiające szybsze rozwiązanie problemów. Incydentami o znaczeniu krytycznym zajmuje się menedżer ds. zdarzeń krytycznych (CEM). Jeśli sytuacja wymaga dodatkowych zasobów lub umiejętności, menedżer ds. zdarzeń krytycznych koordynuje eskalację incydentu i błyskawicznie angażuje w HPE kluczowych specjalistów ds. rozwiązywania incydentów. Poziomy ważności incydentów zdefiniowano w części „Postanowienia ogólne”.
<b>Zdalna diagnostyka i wsparcie dotyczące incydentów związanych ze sprzętem i oprogramowaniem</b>	Po zgłoszeniu przez klienta problemu ze sprzętem lub oprogramowaniem i potwierdzeniu (więcej informacji zamieszczono w sekcji „Postanowienia ogólne”) przez Hewlett Packard Enterprise przyjęcia zgłoszenia pracownicy HPE podejmują, we współpracy z klientem, odpowiednie działania w celu zdiagnozowania i zdalnego rozwiązania problemów. Działania te są wykonywane w godzinach świadczenia usług. Przed udzieleniem pomocy na miejscu u klienta HPE może uzyskać zdalny dostęp do produktów objętych umową i przeprowadzić na nich zdalne testy diagnostyczne przy użyciu narzędzia Insight Remote Support lub skorzystać z innych rozwiązań pozwalających na zdalne rozwiązanie problemu. Incydenty dotyczące sprzętu lub oprogramowania objętego umową można zgłaszać HPE telefonicznie lub za pośrednictwem portalu internetowego, a także za pośrednictwem automatycznych raportów o stanie urządzeń generowanych przez oprogramowanie HPE Insight Remote Support przez całą dobę, siedem dni w tygodniu. HPE rejestruje otrzymane zgłoszenie serwisowe w swoim systemie, przydziela mu identyfikator sprawy, a następnie przekazuje identyfikator klientowi w celu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia. HPE zastrzega sobie prawo do decydowania o ostatecznym sposobie rozwiązywania wszelkich zgłoszonych problemów.
<b>Zdalne wsparcie elektroniczne HPE</b>	Kwalifikujące się produkty mogą zostać objęte usługą zdalnego wsparcia elektronicznego HPE, która zapewnia zaawansowane możliwości rozwiązywania problemów i naprawy. Może ona obejmować rozwiązania do zdalnego uzyskiwania dostępu do systemu i zapewnianie dogodny centralny punkt administrowania otwartymi incydentami w przedsiębiorstwie oraz ich widok wraz z historią. Specjaliści ds. wsparcia Hewlett Packard Enterprise będą korzystać ze zdalnego dostępu do systemu za zgodą klienta. Mając możliwość uzyskania zdalnego dostępu do systemu, specjalista Hewlett wsparcia technicznego Hewlett Packard Enterprise może sprawniej i szybciej znaleźć rozwiązanie problemu.



Tabela 1. Elementy podstawowe [ciąg dalszy]

Element lub usługa	Specyfikacje usługi
<b>Pomoc do oprogramowania dostawców innych niż HPE</b>	<p>Jeśli w trakcie rozwiązywania problemu z obsługiwany produkt okaże się, że przyczyną problemu jest produkt innej firmy, Hewlett Packard Enterprise (w miarę możliwości) będzie asystować klientowi w przekazywaniu tego problemu do danej firmy, o ile klient ma ważną umowę o pomocy technicznej z tą firmą.</p> <p>Jeśli klient sobie tego zażyczy, HPE może zorganizować oparte na współpracy zarządzanie zgłoszeniami problemów dotyczących wybranych produktów. Te produkty mają krytyczne znaczenie dla wspierania rozwiązań, a HPE nie świadczy w ich przypadku usług pomocy technicznej. Dostawcy, których produkty są objęte usługą:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SAP (wszystkie produkty) — klient musi mieć zawartą z firmą SAP umowę o pomocy technicznej dotyczącej produktów tej firmy.</li> <li>• Oracle (tylko bazy danych Oracle i system operacyjny Solaris) — klient musi mieć zawartą z firmą Oracle umowę o pomocy technicznej dotyczącej produktów tej firmy.</li> </ul> <p>Poziom współpracy HPE z dostawcą jest uzależniony od poziomu usługi uzgodnionego między klientem a danym dostawcą.</p>
<b>Dostęp do elektronicznych informacji i usług wsparcia</b>	<p>W ramach tej usługi Hewlett Packard Enterprise zapewni klientowi możliwość korzystania z określonych, dostępnych na rynku narzędzi elektronicznych i internetowych. Klient zyskuje dostęp do następujących zasobów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Określone funkcje dostępne dla zarejestrowanych użytkowników z powiązanymi uprawnieniami, np. pobieranie wybranych poprawek oprogramowania i aktualizacji oprogramowania układowego HPE, subskrybowanie powiadomień usług proaktywnych związanych ze sprzętem oraz udział w forach pomocy technicznej w celu rozwiązywania problemów i dzielenia się najlepszymi przykładami postępowania z innymi użytkownikami.</li> <li>• Elementy rozszerzonego wyszukiwania dokumentów pomocy technicznej w Internecie w celu szybszego rozwiązania problemów.</li> <li>• Narzędzia HPE wymagające podania hasła:</li> <li>• Internetowe narzędzie umożliwiające przesyłanie pytań bezpośrednio do HPE. Pozwala ono na szybsze rozwiązywanie problemów, ponieważ wszystkie zgłoszenia serwisowe przechodzą proces wstępnej kwalifikacji, w wyniku którego trafiają do najbardziej kompetentnego pracownika. Narzędzie umożliwia również śledzenie stanu wszystkich zgłoszeń, w tym także telefonicznych.</li> <li>• Bazy wiedzy HPE i hostowane przez inne firmy, a dotyczące niektórych produktów innych firm, w których klienci mogą znajdować informacje o produktach, odpowiedzi na pytania w zakresie pomocy technicznej, korzystać z forów pomocy technicznej i pobierać aktualizacje oprogramowania. Ta usługa może podlegać ograniczeniom dostępu narzuconym przez inne firmy.</li> <li>• Portal aktualizacji i licencji oprogramowania, który zapewni klientowi elektroniczny dostęp do pobierania i planowania aktualizacji oprogramowania produktów oraz proaktywnego zarządzania nimi, przy czym dostęp do portalu można uzyskać za pośrednictwem HPE Support Center.</li> </ul>

Tabela 2. Opcjonalne elementy proaktywne

Element lub usługa	Specyfikacje usługi
<b>Do elementów opcjonalnych należą:</b>	<b>Wymienione poniżej elementy opcjonalne mogą zostać dodane do tej niestandardowej oferty i będą odpowiednio wycenione zależnie od wybranych usług i składników. Dodatkowe uzgodnione usługi będą świadczone w zwykłych godzinach pracy HPE, chyba że nabyto usługę pomocy poza godzinami pracy. Aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem Hewlett Packard Enterprise.</b>
<b>Ogólny opis elementów opcjonalnych</b>	HPE Datacenter Care Service zawiera kompleksowy zestaw opcjonalnych usług proaktywnych zapewniających wsparcie klienta i jego celów biznesowych. Można je wybrać w celu uzupełnienia zasobu umiejętności, jakim dysponuje klient, i będą one udokumentowane i potwierdzone w indywidualnym planie pomocy technicznej.
<b>Usługi ochrony środowiska, które obejmują:</b>	Klient może wybrać dowolne wymienione poniżej opcje usług ochrony środowiska, aby osiągnąć cele związane z poziomami usług i inne cele biznesowe.
<b>Kredyty dotyczące usługi HPE Proactive Select</b>	Ta opcja zapewnia 10 kredytów dotyczących usługi Proactive Select. Klient może wybrać działanie we wstępnie zdefiniowanym menu usług Proactive Select lub z opiekunem ds. wsparcia klienta zdefiniować działanie niestandardowe zgodnie ze swoimi potrzebami. Szczegółowe informacje znajdują się w tabeli 13.
<b>Kredyty dotyczące usług HPE Education</b>	Klient może nabyć kredyty dotyczące usługi HPE Education, aby umożliwić pracownikom rozwój i rozszerzenie wiedzy technicznej oraz wiedzy z zakresu procesów. Aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem Hewlett Packard Enterprise.

Tabela 2. Opcjonalne elementy proaktywne (ciąg dalszy)

Element lub usługa	Specyfikacje usługi
<b>Porady dotyczące działań i technologii</b>	Zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise aktywnie dostarcza porady i wskazówki dotyczące rutynowego świadczenia krytycznych usług IT klienta, technologii i prowadzenia procesów zarządzania usługami. Zgodnie z życzeniem klienta zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise zapewnia pomoc w wykonywaniu działań takich jak oceny zmian technicznych i przeglądy progów zdarzeń w narzędziach monitorowania.
<b>Pomoc we wdrożeniu zmian i udoskonaleni</b>	Zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise współpracuje z klientem, aby pomóc w opracowaniu i wdrożeniu zmian i udoskonaleni w celu wyeliminowania wszelkich niedociągnięć podczas bieżących spotkań związanych z usługami i oceną.
<b>Rozszerzenie usług o pomoc opiekuna technicznego klienta Hewlett Packard Enterprise,</b>	Przydzielony opiekun techniczny klienta (TAM), który należy do przypisanego zespołu obsługi klienta, może bliżej zajmować się działalnością IT zapewniającą firmie klienta wartość dodaną. Przydzielony opiekun techniczny klienta może również przeprowadzić dodatkowe środowiskowe testy stanu systemu, przygotować raporty dotyczące działań i trendów oraz zapewnić zaawansowaną pomoc techniczną i zalecenia na podstawie najlepszych przykładów postępowania. Opiekun techniczny klienta jest dostępny od poniedziałku do piątku w zwykłych godzinach pracy firmy HPE z wyjątkiem dni wolnych w HPE.
<b>Przydzielony konsultant ds. rozwiązań biznesowych o znaczeniu krytycznym (BCC)</b>	Konsultant ds. rozwiązań biznesowych o znaczeniu krytycznym mający certyfikat ITIL to specjalista w zakresie dostępności, który może zostać przydzielony do pracy z personelem IT klienta w celu zidentyfikowania i zmniejszenia ryzyka związanego z technologią, ludźmi i procesami, a także udzielenia klientowi pomocy w realizacji celów biznesowych.
<b>Wyznaczanie celów i określanie wizji klienta</b>	Zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise przeprowadzi z klientem warsztaty dotyczące wyznaczania celów i określania wizji, aby zidentyfikować cele biznesowe i związane z infrastrukturą IT, a także najważniejsze kwestie w zakresie umów dotyczących zapewnienia poziomu usług serwisowych i kluczowych wskaźników wydajności. Podczas warsztatów HPE udokumentuje zakres usługi HPE Datacenter Care Service w powiązaniu z personelem, procesami, technologiami i usługami IT klienta.
<b>Planowanie biznesowe i ocena</b>	Opiekun ds. wsparcia klienta raz na pół roku (lub zgodnie z harmonogramem określonym w Zakresie prac) organizuje spotkania dotyczące planowania biznesowego i oceny, aby pomóc w dostosowaniu działań zespołu ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise do jakichkolwiek zmieniających się wymagań biznesowych i nowych technologii lub usług IT. Opiekun ds. wsparcia klienta dokumentuje zmiany wizji i długoterminowych celów klienta oraz omawia wpływ na zakres usługi HPE Datacenter Care Service i indywidualnego planu pomocy technicznej. Dzięki temu zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise i inne zasoby HPE znają potrzeby klienta w okresie świadczenia usługi.
<b>Identyfikacja ryzyka i testy porównawcze</b>	Zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise opracowuje niestandardową ocenę ITSM na podstawie zakresu usługi HPE Datacenter Care Service i ważnych celów zidentyfikowanych podczas warsztatów dotyczących wizji i ustalania celów klienta lub podobnej przeprowadzonej z nim dyskusji. Zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise przeprowadza niestandardową ocenę, aby określić braki w umiejętnościach i szanse na udoskonalenia, a następnie przegląda wnioski z oceny z udziałem klienta i tworzy ustalony test porównawczy bieżącego poziomu ryzyka, dojrzałości, wydajności i efektywności. Ten test służy do porównywania możliwości klienta z najlepszymi przykładami postępowania w branży oraz wymaganiami określonymi w umowach SLA i celami biznesowymi klienta.
<b>Planowanie doskonalenia usług</b>	Zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise tworzy plan doskonalenia usług (SIP). W ramach identyfikacji ryzyka i testów porównawczych zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise przeprowadza niestandardową ocenę ITSM. Następnie omawia wyniki analizy braków z klientem, aby określić wszelkie słabe punkty i szanse na wprowadzenie udoskonaleni, i pomaga klientowi w utworzeniu planu doskonalenia usług poprzez połączenie proaktywnych działań HPE i personelu IT klienta. Po opracowaniu planu doskonalenia usług zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise pomaga klientowi w zarządzaniu nim, raz na kwartał przekazując porady i wskazówki dotyczące wprowadzenia udoskonaleni. Zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise wspiera również klienta w ocenie i ustalaniu priorytetów nowych udoskonaleni, które należy uwzględnić w planie doskonalenia usług. Należy zauważyć, że warunkiem wstępnym skorzystania z opcji planowania doskonalenia usług jest wybór opcji identyfikacji ryzyka i testów porównawczych.
<b>Karta wyników udoskonaleni</b>	Zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise współpracuje z klientem w celu zidentyfikowania lub opracowania wskaźników doskonalenia, mechanizmów raportowania i karty wyników udoskonaleni, które umożliwią formalne śledzenie udoskonaleni dotyczących personelu, procesów, technologii i usług IT klienta. Następnie zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise raz na kwartał przedstawia informacje, które umożliwiają klientowi zaktualizowanie karty wyników udoskonaleni na podstawie danych uzyskanych podczas świadczenia usługi HPE Datacenter Care Service oraz spotkań dotyczących oceny planu doskonalenia usług. Należy zauważyć, że warunkiem wstępnym skorzystania z opcji karty wyników udoskonaleni jest wybór opcji planowania doskonalenia usług.



Tabela 2. Opcjonalne elementy proaktywne (ciąg dalszy)

Element lub usługa	Specyfikacje usługi
<b>Analiza awarii usług</b>	Zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise współpracuje z klientem i przedstawia zalecenia dotyczące sposobów zmniejszenia wpływu biznesowego awarii usług IT w środowisku klienta. Analiza pozwala zidentyfikować źródłowe przyczyny zakłóceń w świadczeniu usług IT klienta i dokładnie pokazuje wpływ każdej z nich na działalność biznesową. Analiza awarii usług pomaga też określić szanse na udoskonalenia procesów i narzędzi klienta. Następnie zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise dokumentuje problemy i powiązane wnioski w planie doskonalenia usług. Analiza może również posłużyć do badania możliwości wyeliminowania potrzeby zmniejszenia wpływu lub skrócenia przestoju planowanego przez klienta. Należy zauważyć, że warunkiem wstępnym skorzystania z opcji analizy awarii usług jest wybór opcji planowania doskonalenia usług.
<b>Pomoc w uzyskaniu certyfikatu ISO/IEC 20000.</b>	Proaktywne działania w ramach usługi HPE Datacenter Care Service można dostosować, aby pomóc klientowi we wdrożeniu najlepszych przykładów postępowania zdefiniowanych w normie ISO/IEC 20000 — międzynarodowym standardzie zarządzania usługami IT. Hewlett Packard Enterprise może oferować klientowi porady i wskazówki, aby pomóc mu w uzyskaniu oficjalnego certyfikatu ISO/IEC 20000, jeśli jest to jednym z celów klienta. Ocena ITSM stanowiąca element działań mających na celu identyfikację ryzyka i wykonanie testów porównawczych jest dostosowywana tak, aby wykryć niezgodności z normą ISO/IEC 20000. Następnie odpowiednie udoskonalenia są dokumentowane w planie doskonalenia usług. Ustalany jest też ich priorytet. Postępy w realizacji planu są omawiane podczas spotkań dotyczących oceny planu doskonalenia usług. Należy zauważyć, że warunkiem wstępnym skorzystania z opcji pomocy w uzyskaniu certyfikatu ISO/IEC 20000 jest wybór opcji planowania doskonalenia usług.
<b>Usługi serwerowe, które obejmują następujące elementy:</b>	Klient może wybrać dowolne wymienione poniżej opcje usług serwerowych, aby osiągnąć cele związane z poziomami usług i inne cele biznesowe:
<b>Analiza poprawek systemu operacyjnego i zarządzanie nimi</b>	<p>W przypadku systemów HP-UX, MPE, Tru64 UNIX®, NonStop Kernel i OpenVMS Hewlett Packard Enterprise monitoruje powiadomienia o poprawkach dotyczących znanych defektów krytycznych w systemie operacyjnym lub we wcześniej wydanych poprawkach, ocenia, czy defekt może wpłynąć na środowisko objęte usługą, i — jeśli jest to uzasadnione — powiadamia klienta w celu omówienia możliwych działań. Liczba obsługiwanych systemów operacyjnych, funkcji hypervisor i serwerów będzie udokumentowana i potwierdzona w indywidualnym planie pomocy technicznej.</p> <p>Raz na kwartał (lub zgodnie z harmonogramem przedstawionym w Zakresie prac) klient i zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise omówią zalecane poprawki. Zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise przedstawia zalecenia, aby pomóc w rozważaniach dotyczących zarządzania zmianą:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• W przypadku systemów HP-UX i NonStop HPE udostępnia klientowi dostosowany pakiet i raport na temat zalecanych poprawek do zainstalowania.</li> <li>• W przypadku systemów Tru64 UNIX i OpenVMS HPE udostępnia klientowi dostosowany raport dotyczący zalecanych poprawek do zainstalowania.</li> <li>• W przypadku zastrzeżonych systemów MPE HPE udostępnia najnowszy pakiet Power Patch zawierający zalecane poprawki do zainstalowania przez klienta.</li> <li>• Do systemów operacyjnych Microsoft Windows® HPE dostarcza na piśmie dokument Microsoft Service Pack Briefing, który obejmuje funkcje najnowszego systemu operacyjnego i pakietów Service Pack aplikacji serwera firmy Microsoft. Oprócz tego HPE co miesiąc (lub zgodnie z harmonogramem zamieszczonym w Zakresie prac) dostarcza powiadomienie o aktualizacjach zabezpieczeń firmy Microsoft, a raz na kwartał (lub zgodnie z harmonogramem zamieszczonym w Zakresie prac) — powiadomienie o obsługiwanych produktach HPE-Microsoft mających zastosowanie do serwerów wymienionych w indywidualnym planie pomocy technicznej klienta.</li> <li>• W przypadku systemów Linux HPE dokonuje przeglądu powiadomień o poprawkach systemu Linux od dostawców systemów Linux i udostępnia zalecenia dotyczące poprawek, które mają zastosowanie do środowiska klienta opartego na wersjach systemu Linux Red Hat i SUSE na potrzeby instalacji poprawek przez klienta.</li> <li>• W przypadku oprogramowania monitorów maszyn wirtualnych VMware i Microsoft Hyper-V HPE dokonuje przeglądu powiadomień o poprawkach od dostawców i udostępnia zalecenia dotyczące poprawek mające zastosowanie do środowiska Klienta.</li> </ul>
<b>Analiza oprogramowania (w tym układowego) serwera oraz zarządzanie nim</b>	<p>Okresowo Hewlett Packard Enterprise wydaje aktualizacje oprogramowania układowego serwerów. Te aktualizacje mogą rozwiązywać problemy związane z potencjalnymi incydentami, zapewniać nowe funkcje lub zwiększać wydajność. Oprócz świadczenia usług odpowiedniego planowania zmniejszających zakłócenia działalności klienta HPE może również dostarczać właściwe aktualizacje. Raz na kwartał (lub zgodnie z harmonogramem przedstawionym w Zakresie prac) klient i HPE omawiają zalecane aktualizacje. Liczba obsługiwanych serwerów będzie udokumentowana i potwierdzona w indywidualnym planie pomocy technicznej.</p> <p>W przypadku oprogramowania układowego zidentyfikowanego przez HPE jako oprogramowanie, którego klient nie może instalować samodzielnie, zapewniona jest instalacja na miejscu. Na prośbę klienta HPE zainstaluje aktualizacje oprogramowania układowego w trakcie standardowych bądź niestandardowych godzin pracy HPE bez obciążania klienta dodatkowymi opłatami. Na żądanie klienta w godzinach świadczenia danej usługi HPE zapewni pomoc telefoniczną w zakresie instalowania oprogramowania układowego, które może być instalowane przez klienta.</p>

Tabela 2. Opcjonalne elementy proaktywne (ciąg dalszy)

Element lub usługa	Specyfikacja usługi
<b>Kontrola stanu systemu</b>	Hewlett Packard Enterprise ocenia za pomocą narzędzi diagnostycznych środowisko komputerowe jednego systemu operacyjnego na jednym serwerze fizycznym lub jednej partycji. HPE wykonuje serię testów diagnostycznych, aby porównać środowisko obliczeniowe klienta z akceptowanymi praktykami w zakresie zarządzania systemami, a następnie przedstawia raport zawierający wnioski, warunki wymagające badania lub rozwiązania problemów oraz zalecany sposób prowadzenia działań. Liczba i częstotliwość kontroli stanu systemu do wdrożenia oraz liczba serwerów do obsługi zostanie udokumentowana i potwierdzona w indywidualnym planie pomocy technicznej.
<b>Ocena polegająca na proaktywnym skanowaniu</b>	<p>Dwa razy do roku lub raz na kwartał (zależnie od ustaleń przedstawionych w Zakresie prac) Hewlett Packard Enterprise wykona proaktywne skanowanie urządzeń obsługiwanych w ramach usługi Datacenter Care w środowisku obliczeniowym klienta. Produkty, które podlegają ocenie, powinny być wyszczególnione w Zakresie prac Datacenter Care. W przypadku serwerów oraz niektórych produktów pamięci masowej i produktów sieciowych HPE ta usługa dostarcza ocenę techniczną pozwalającą na zidentyfikowanie potencjalnych problemów z konfiguracją systemu klienta, zanim zdążą one wpłynąć na funkcjonowanie jego firmy. Do zbierania, przekazywania oraz analizowania danych dotyczących konfiguracji i wersji w celu zidentyfikowania trendów, wersji i parametrów mogących wpłynąć na działalność są używane narzędzia HPE do zdalnego świadczenia pomocy. Przy użyciu narzędzi i procesów diagnostycznych przeprowadzana jest analiza porównawcza urządzeń z najlepszymi sposobami zarządzania systemem lub dokumentacją techniczną Hewlett Packard Enterprise. Następnie HPE przygotowuje raport z wyszczególnieniem wniosków, podkreślający potencjalne ryzyko i problemy i identyfikujący odchylenia od najlepszych przykładów postępowania HPE. Jest on opracowywany na podstawie informacji z narzędzi i zaleceń HPE dotyczących dalszych działań klienta. Zespół ds. obsługi klienta Datacenter Care jest do dyspozycji klienta na żądanie w trakcie standardowych godzin pracy HPE, aby można było omówić z nim implikacje i zalecenia HPE. Za wdrożenie zaleceń odpowiada klient; można jednak wykupić w HPE dodatkową pomoc przy wdrożeniu tych zaleceń.</p> <p>Uwaga: Urządzenia, które mogą zdalnie monitorować lub gromadzić dane, muszą aktywnie łączyć się z HPE, aby odbierać raporty ze skanowania proaktywnego. Jeśli urządzenie HPE nie obsługuje zdalnego monitorowania lub gromadzenia danych, HPE w miarę możliwości zapewni alternatywne rozwiązanie do raportowania.</p>
<b>Sporządzenie raportu i opracowanie zaleceń odnośnie do wersji oprogramowania (w tym układowego)</b>	<p>Na niezawodność i stabilność systemów informatycznych mogą wpływać poziomy wersji oprogramowania układowego i systemowego u klienta. Dwa razy do roku lub raz na kwartał (zależnie od ustaleń przedstawionych w Zakresie prac) Hewlett Packard Enterprise ocenia produkty zgodnie z umową o usługę HPE Datacenter Care, aby sprawdzić, czy utrzymywane są zalecane poziomy. Produkty, które podlegają ocenie, powinny być wyszczególnione w Zakresie prac Datacenter Care. HPE przygotowuje dla klienta raport z zaleceniami dotyczącymi odpowiednich wersji oprogramowania, wymaganych poprawek i aktualizacji oprogramowania układowego. Zespół ds. obsługi klienta Datacenter Care jest do dyspozycji klienta na żądanie w trakcie standardowych godzin pracy HPE, aby można było omówić z nim implikacje i zalecenia HPE. Za wdrożenie zaleceń odpowiada klient; można jednak wykupić w HPE dodatkową pomoc przy wdrożeniu tych zaleceń.</p> <p>W ramach zaleceń dotyczących wersji oprogramowania, w tym układowego, HPE dostarcza poniższe podstawowe materiały przy użyciu pakietu narzędzi HPE Remote Support Technology.</p> <p><b>Zalecenia dotyczące wersji oprogramowania układowego</b></p> <p>W przypadku środowisk HPE BladeSystem i serwerów HPE ProLiant analiza oprogramowania układowego obejmuje obudowę i wszystkie znajdujące się w niej podzespoły objęte usługą Datacenter Care, w tym moduły serwerów i pamięci masowej, układy zasilania i chłodzenia, komponenty sieciowe, magistrale, złącza oraz technologię HPE Virtual Connect. W przypadku urządzeń pamięci masowej i urządzeń sieciowych analiza oprogramowania układowego obejmuje wszystkie urządzenia HPE objęte umową Datacenter Care. W przypadku oprogramowania układowego, które zgodnie z definicją HPE nie jest przeznaczone do samodzielnej instalacji i którego nie można zainstalować zdalnie, HPE na prośbę klienta przeprowadzi instalację w siedzibie klienta w trakcie standardowych godzin pracy. W przypadku oprogramowania układowego określonego jako przeznaczone do samodzielnej instalacji HPE może udzielić pomocy telefonicznej w godzinach świadczenia usług wsparcia sprzętowego. Klient może wykupić dodatkowe usługi instalacji oprogramowania układowego przeznaczonego do samodzielnej instalacji.</p> <p><b>Zalecenia dotyczące wersji oprogramowania</b></p> <p>HPE przeprowadzi dla klienta analizę poprawek i przedstawi mu zalecenia odnośnie do aktualizacji dla wszystkich obsługiwanych serwerowych systemów operacyjnych, oprogramowania do wirtualizacji lub oprogramowania wymaganego do działania urządzenia pamięci masowej, które są objęte pomocą techniczną HPE Datacenter Care. Zalecenia odnośnie do aktualizacji są sporządzane na drodze porównania informacji o bieżących wersjach oprogramowania u klienta z najnowszymi obsługiwanymi wersjami oraz na podstawie tego, czy zainstalowane obecnie wersje są tymi najnowszymi. W ten sposób klient zyskuje ogólne zalecenia HPE, które mają służyć usunięciu krytycznych braków w poszczególnych urządzeniach lub produktach. Na prośbę klienta HPE może udzielić pomocy telefonicznej przy instalowaniu poprawek do obsługiwane oprogramowania. Klient może wykupić dodatkowe usługi w celu przeprowadzenia instalacji nowych wersji i poprawek obsługiwane oprogramowania. W przypadku systemów operacyjnych, oprogramowania do wirtualizacji lub oprogramowania wymaganego do działania urządzenia pamięci masowej, które nie są bezpośrednio objęte umową HPE Datacenter Care, ale ich źródłowym urządzeniem, na którym działają, jest serwer lub urządzenie pamięci masowej objęte umową HPE Datacenter Care, HPE dostarczy jedynie jedno coroczne powiadomienie o aktualizacjach oprogramowania. W sprawie szczegółowych informacji o obsługiwanych systemach operacyjnych i oprogramowaniu do wirtualizacji należy skontaktować się z przedstawicielem Hewlett Packard Enterprise.</p>

Tabela 2. Opcjonalne elementy proaktywne (ciąg dalszy)

Element lub usługa	Specyfikacje usługi
<b>Ulepszenia systemu SAP</b>	Systemy, w których działają produkty SAP, mają kluczowe znaczenie dla wyników biznesowych i odgrywają ważną rolę w osiągnięciu strategicznych celów. To rozszerzenie usługi zostało opracowane, aby jak najefektywniej pomóc klientom w osiągnięciu celów operacyjnych i technicznych. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat tego rozszerzenia usługi, należy zapoznać się z dodatkiem zawierającym arkusz danych usługi HPE Datacenter Care for SAP.
<b>Usługi związane z pamięcią masową, które obejmują następujące elementy:</b>	Klient może wybrać dowolne wymienione poniżej opcje usług dotyczących pamięci masowej, aby osiągnąć cele związane z poziomami usług i inne cele biznesowe:
<b>Analiza oprogramowania (w tym układowego) pamięci masowej oraz zarządzanie nim</b>	Raz na kwartał (lub zgodnie z harmonogramem zdefiniowanym w Zakresie prac) Hewlett Packard Enterprise przeanalizuje potencjalną dostępność aktualizacji oprogramowania pamięci masowej, w tym również układowego. Zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise udostępni zalecenia dotyczące aktualizacji oprogramowania (w tym układowego) oraz pomoc w zakresie planowania uaktualnień wynikających z tych zaleceń. Instalacja na miejscu jest również dostępna w przypadku aktualizacji oprogramowania układowego i wbudowanego oprogramowania pamięci masowej zdefiniowanych przez HPE jako aktualizacje, których klient nie może instalować samodzielnie. HPE instaluje te aktualizacje na żądanie klienta w zwykłych godzinach pracy HPE lub poza zwykłymi godzinami pracy HPE i bez dodatkowych opłat. Na żądanie klienta w godzinach świadczenia danej usługi HPE zapewnia pomoc telefoniczną w zakresie instalacji oprogramowania (w tym układowego), które może być instalowane przez klienta. Liczba obsługiwanych pamięci masowych będzie udokumentowana i potwierdzona w indywidualnym planie pomocy technicznej.
<b>Ocena techniczna poziomu dostępności pamięci masowej</b>	Hewlett Packard Enterprise przeprowadza ocenę poziomu dostępności jednej macierzy pamięci masowej. Ocena uwzględnia analizę środowiska fizycznego, konfiguracji macierzy oraz wersji jej oprogramowania (w tym układowego). Łączność macierzy z siecią SAN jest sprawdzana pod kątem zgodności operacyjnej i dostępności. HPE przeprowadza wywiad wśród personelu IT klienta w celu oceny wykorzystania najlepszych przykładów postępowania ITIL w zakresie zarządzania pamięcią masową. Po ukończeniu oceny HPE udostępni klientowi raport i podsumowanie wyników i zaleceń. Liczba i częstotliwość ocen pamięci masowej będzie udokumentowana i potwierdzona w indywidualnym planie pomocy technicznej.
<b>Prewencyjna konserwacja macierzy pamięci masowej</b>	Hewlett Packard Enterprise zapewni proaktywne wsparcie rodziny macierzy dyskowych HPE XP i P9000, raz do roku (lub zgodnie z harmonogramem ustalonym w Zakresie prac) przeprowadzając wizytę w miejscu instalacji we wspólnie ustalonym terminie. W czasie tych wizyt specjalista ds. sprzętu wykonuje konserwację prewencyjną komponentów systemów elektronicznych zgodnie ze specyfikacją operacyjną macierzy pamięci masowej.
<b>Usługi sieci SAN, które obejmują:</b>	Klient może wybrać dowolne wymienione poniżej opcje usług dotyczących sieci SAN, aby osiągnąć cele związane z poziomami usług i inne cele biznesowe:
<b>Analiza oprogramowania (w tym układowego) sieci SAN oraz zarządzanie nim</b>	Raz na kwartał (lub zgodnie z harmonogramem zdefiniowanym w Zakresie prac) Hewlett Packard Enterprise przeanalizuje potencjalną dostępność aktualizacji oprogramowania związanego z siecią SAN, w tym również układowego. Zespół obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise udostępni zalecenia dotyczące aktualizacji oprogramowania (w tym układowego) oraz pomoc w zakresie planowania uaktualnień wynikających z tych zaleceń. Instalacja na miejscu jest dostępna w przypadku aktualizacji oprogramowania układowego i wbudowanego oprogramowania urządzeń do obsługi sieci SAN zidentyfikowanych przez HPE jako aktualizacje, których klient nie może instalować samodzielnie. HPE instaluje te aktualizacje na żądanie klienta w zwykłych godzinach pracy HPE lub poza zwykłymi godzinami pracy HPE i bez dodatkowych opłat. Na żądanie klienta w godzinach świadczenia danej usługi HPE zapewnia pomoc telefoniczną w zakresie instalacji oprogramowania (w tym układowego), które może być instalowane przez klienta. Liczba obsługiwanych produktów sieci SAN będzie udokumentowana i uzgodniona w indywidualnym planie pomocy technicznej.
<b>Ocena możliwości obsługi sieci SAN</b>	Hewlett Packard Enterprise ocenia możliwości obsługi sieci SAN klienta. W przypadku wystąpienia problemów, które mogą wpływać na stabilność lub możliwości obsługi, są opracowywane zalecenia zmian. Wstępna ocena możliwości obsługi sieci SAN jest dokonywana po wybraniu pomocy technicznej do sieci SAN po raz pierwszy. Ocena jest aktualizowana w każdym kolejnym roku świadczenia usługi pomocy technicznej dotyczącej sieci SAN.
<b>Usługi sieciowe:</b>	Klient może wybrać dowolne wymienione poniżej opcje usług sieciowych, aby osiągnąć cele związane z poziomami usług i inne cele biznesowe:

Tabela 2. Opcjonalne elementy proaktywne (ciąg dalszy)

Element lub usługa	Specyfikacje usługi
<b>Analiza oprogramowania (w tym układowego) sieci oraz zarządzanie nim</b>	Nowe wersje sieciowego oprogramowania układowego i aktualizacje oprogramowania Hewlett Packard Enterprise i organizacji, dla których HPE jest autoryzowanym serwisem, mogą rozwiązać potencjalne problemy, zapewnić dodatkową funkcjonalność i pomóc w podniesieniu wydajności. Jeśli aktualizacje mają zastosowanie do środowiska klienta objętego usługą HPE Datacenter Care Service, zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise oceni je z udziałem klienta podczas planowania i przeglądów wsparcia. Liczba obsługiwanych urządzeń sieciowych będzie udokumentowana i potwierdzona w indywidualnym planie pomocy technicznej.
<b>Powiadomienia o incydentach krytycznych w sieci</b>	Gdy będzie to konieczne, Hewlett Packard Enterprise powiadomi klienta o krytycznych incydentach dotyczących oprogramowania, które mogą wpłynąć na działanie sieci. Powiadomienia dotyczą oprogramowania urządzeń sieciowych HPE i oprogramowania urządzeń sieciowych organizacji, dla których HPE jest autoryzowanym serwisem. Urządzenia te muszą należeć do środowiska objętego usługą HPE Datacenter Care Service. Liczba obsługiwanych urządzeń sieciowych będzie udokumentowana i potwierdzona w indywidualnym planie pomocy technicznej.
<b>Raport dotyczący zasobów sieciowych</b>	Raz do roku (lub zależnie od ustaleń przedstawionych w Zakresie prac) zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise może przeprowadzić audyt sprzętu sieciowego w celu odwzorowania topologii sieci klienta. Oprócz tego klient otrzymuje raport opisujący hierarchię sieci, wersje oprogramowania sieciowego, produkty sprzętowe oraz zmiany wprowadzone od ostatniego audytu. Liczba obsługiwanych produktów sieciowych będzie udokumentowana i potwierdzona w indywidualnym planie pomocy technicznej.
<b>Obsługa otwartego środowiska sieciowego</b>	Hewlett Packard Enterprise może również zaoferować pojedynczy punkt kontaktu w zakresie reaktywnej i proaktywnej pomocy technicznej dotyczącej wielu sieci otwartych (pochodzących od wielu dostawców). HPE rozwiązuje problemy i izoluje awarie w infrastrukturze sieci klienta pochodzącej od wielu dostawców oraz zarządza rozwiązywaniem problemów. Oprócz tego HPE uwzględni urządzenia sieciowe pochodzące od różnych dostawców w planie pomocy technicznej, planowaniu i ocenach wsparcia oraz przeglądach działań.

Tabela 3. Opcjonalne elementy reaktywne

Element lub usługa	Specyfikacje usługi
<b>Do elementów opcjonalnych należą:</b>	<b>Wymienione poniżej elementy opcjonalne mogą zostać dodane do tej niestandardowej oferty i będą odpowiednio wycenione zależnie od wybranych usług i składników.</b>
<b>Ogólny opis opcjonalnych elementów reaktywnych</b>	Cała infrastruktura IT i produkty klienta obsługiwane w ramach usługi HPE Datacenter Care Service muszą być objęte ważną usługą wsparcia reaktywnego świadczoną przez Hewlett Packard Enterprise. Uprawnienie do wsparcia może być wyraźnie zaznaczone poprzez dodanie produktów do umowy o usłudze Datacenter Care Service. Umowa serwisowa może też zostać dodana do istniejących umów dotyczących usług wsparcia świadczonych przez HPE albo gwarancji HPE. Infrastruktura IT i produkty obsługiwane w ramach tej usługi będą udokumentowane w ofercie dla klienta, Zakresie prac lub równoważnym dokumencie oraz zostaną potwierdzone z udziałem klienta przez opiekuna ds. wsparcia klienta podczas uruchomienia usługi.
<b>Domyślne godziny świadczenia usługi (24x7)</b>	Godziny świadczenia usługi to godziny, w których usługi reaktywne mogą być świadczone — na miejscu lub zdalnie. Domyślne godziny świadczenia usługi HPE Datacenter Care Service to 24 godziny dziennie, od poniedziałku do niedzieli (w tym dni wolne w HPE). Reakcja na dowolny incydent krytyczny jest dostępna przez 24 godziny na dobę, od poniedziałku do niedzieli, w tym w dni wolne od pracy w HPE, co opisano w sekcji dotyczącej usługi Enhanced Call Handling w elementach podstawowych powyżej.
<b>Domyślne elementy reaktywnego wsparcia sprzętowego, które obejmują następujące elementy:</b>	Jeśli produkty sprzętowe są wyraźnie przedstawione w umowie o usłudze HPE Datacenter Care Service, domyślne wsparcie sprzętowe w ramach tej usługi jest udzielane na miejscu w ciągu 4 godzin od zgłoszenia, przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. W przypadku obsługiwanego produktu sprzętowego objętego umową HPE Datacenter Care Service mogą również obowiązywać godziny pracy i poziom usług określony w osobnej umowie HPE lub gwarancji HPE.

Tabela 3. Opcjonalne elementy reaktywne [ciąg dalszy]

Element lub usługa	Specyfikacje usługi
<b>Wsparcie sprzętowe na miejscu u klienta,</b>	<p>W przypadku incydentów ze sprzętem, których w opinii Hewlett Packard Enterprise nie można rozwiązać zdalnie, w celu przywrócenia poprawnego działania sprzętu autoryzowany przedstawiciel Hewlett Packard Enterprise zapewnia pomoc techniczną w miejscu instalacji sprzętu objętego usługą. Niektóre produkty HPE może — według własnego uznania — wymienić zamiast naprawiać. Produkty zamienne są nowe lub odpowiadają nowym pod względem funkcjonalnym. Wymienione produkty stają się własnością HPE. Po przybyciu do siedziby klienta autoryzowany przedstawiciel Hewlett Packard Enterprise będzie realizował usługę — w miejscu instalacji lub zdalnie (według uznania HPE) — aż do zakończenia naprawy produktów. W razie konieczności pozyskania dodatkowych części lub zasobów prace mogą zostać czasowo wstrzymane, lecz zostaną wznowione po pozyskaniu tych części lub zasobów. Zasada pracy aż do rozwiązania problemu może nie mieć zastosowania w przypadku pomocy technicznej świadczonej w miejscu instalacji, dotyczącej produktów stacjonarnych, przenośnych oraz produktów powszechnego użytku. Naprawę uznaje się za wykonaną po zweryfikowaniu przez HPE usunięcia awarii sprzętu lub po wymianie sprzętu.</p> <p>Naprawa po awarii: Oprócz tego w czasie świadczenia usług pomocy technicznej na miejscu HPE może:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zainstalować dostępne udoskonalenia inżynieryjne do sprzętu objętego usługą, aby pomóc klientowi w zapewnieniu poprawnego działania sprzętu i zgodności z częściami zamiennymi do sprzętu dostarczonymi przez HPE;</li> <li>• zainstalować dostępne do sprzętu objętego usługą aktualizacje oprogramowania układowego zdefiniowane przez HPE jako nieprzeznaczone do instalacji przez klienta, które według HPE są niezbędne do przywrócenia działania produktu lub dalszej obsługi przez HPE.</li> </ul> <p>Naprawa na żądanie: Dodatkowo na wniosek klienta HPE zainstaluje w godzinach pracy krytyczne aktualizacje oprogramowania układowego przeznaczone do sprzętu objętego usługą i zdefiniowane przez HPE jako nieprzeznaczone do samodzielnej instalacji przez klienta. Krytyczne aktualizacje oprogramowania układowego to takie, których natychmiastową instalację zaleca dział produktów HPE. Niezależnie od wszelkich odmiennych postanowień niniejszego dokumentu i standardowych warunków sprzedaży HPE może, w przypadku niektórych macierzy pamięci masowych i produktów taśmowych dla przedsiębiorstw, objąć usługą i wymienić wadliwe lub zużyte baterie, które mają zasadnicze znaczenie dla poprawnego działania produktu objętego usługą.</p>
<b>Reakcja na miejscu u klienta w ciągu 4 godzin od zgłoszenia</b>	<p>Upoważniony przedstawiciel Hewlett Packard Enterprise pojawi się na miejscu u klienta w celu rozpoczęcia serwisowania sprzętu w ciągu 4 godzin (w godzinach świadczenia usługi) od zarejestrowania zgłoszenia i potwierdzenia go przez HPE.</p>
<b>Materiały i części zamienne</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise dostarcza części zamienne i materiały obsługiwane przez HPE, które są niezbędne do zapewnienia prawidłowego działania sprzętu objętego usługą, w tym części i materiały na potrzeby dostępnych i zalecanych ulepszeń inżynieryjnych. Dostarczane przez HPE części zamienne mogą być nowe lub odpowiadają nowym pod względem funkcjonalnym. Wymienione części stają się własnością HPE. Klienci chcący zachować albo rozmagnesować lub w inny sposób fizycznie zniszczyć wymieniane części zostaną obciążeni opłatami w wysokości cen katalogowych na części zamienne. Usługa nie obejmuje materiałów eksploatacyjnych ani części zużywalnych i nie będą one dostarczane w ramach tej usługi; materiały eksploatacyjne i części zużywalne podlegają warunkom i postanowieniom gwarancji standardowej. Za naprawę i wymianę dowolnych materiałów eksploatacyjnych lub części zużywalnych odpowiada klient. Mogą obowiązywać pewne odstępstwa; aby uzyskać dalsze informacje, należy skontaktować się z firmą HPE. Jeśli według HPE usługa obejmuje część zużywalną, zobowiązanie do wykonania naprawy w określonym czasie od zgłoszenia awarii i czasu reakcji w miejscu instalacji nie mają zastosowania do naprawy lub wymiany części objętych usługą.</p> <p><b>Maksymalny czas obsługi/maksymalny poziom zużycia: Części i podzespoły, które przekroczyły limity maksymalnego czasu obsługi i/lub maksymalnego poziomu zużycia zgodnie z instrukcją obsługi udostępnioną przez producenta, krótką specyfikacją produktu lub arkuszem danych technicznych produktu, nie będą dostarczane, naprawiane ani wymieniane w ramach tej usługi.</b></p>
<b>Praca aż do rozwiązania problemu</b>	<p>Po przybyciu do siedziby klienta autoryzowany przedstawiciel Hewlett Packard Enterprise będzie realizował usługę — w miejscu instalacji lub zdalnie (według uznania HPE) — aż do zakończenia naprawy produktów. W razie konieczności pozyskania dodatkowych części lub zasobów prace mogą zostać czasowo wstrzymane, lecz zostaną wznowione po pozyskaniu tych części lub zasobów.</p> <p>Usługa pracy do wykonania ma zastosowanie tylko do poziomów usługi dotyczącej czasu reakcji na miejscu w zakresie sprzętu i nie ma zastosowania do pomocy technicznej świadczonej na miejscu w zakresie komputerów, urządzeń przenośnych ani produktów konsumenckich.</p> <p>Naprawę uznaje się za wykonaną po zweryfikowaniu przez HPE usunięcia awarii sprzętu lub po wymianie sprzętu.</p>

Tabela 3. Opcjonalne elementy reaktywne (ciąg dalszy)

Element lub usługa	Specyfikacje usługi
<b>Domyślne elementy reaktywnego wsparcia dotyczącego oprogramowania, które obejmują następujące elementy:</b>	
<b>Reakcja w przypadku oprogramowania niemającego krytycznego znaczenia</b>	<p>Gdy zostanie zarejestrowany inny niż krytyczny incydent dotyczący oprogramowania, Hewlett Packard Enterprise zareaguje na zgłoszenie w ciągu 2 godzin od zarejestrowania zgłoszenia serwisowego, jeśli ten czas mieści się w zakontraktowanych godzinach pracy. HPE zapewni korekcyjne wsparcie w zakresie rozwiązywania zdiagnozowanych problemów z oprogramowaniem, które można odtworzyć w środowisku klienta. HPE zapewni też klientowi pomoc w diagnozowaniu problemów, które są trudne do odtworzenia. Klient otrzymuje wsparcie w rozwiązywaniu problemów i rozpoznawaniu parametrów konfiguracji.</p> <p>Aby uzyskać informacje o reagowaniu w razie krytycznych problemów z oprogramowaniem, należy zapoznać się z definicją elementu, która odnosi się do krytycznych incydentów dotyczących sprzętu i oprogramowania objętych rozszerzoną obsługą zgłoszeń.</p> <p>Poziomy ważności incydentów zdefiniowano w części „Postanowienia ogólne”.</p>
<b>Aktualizacje oprogramowania i dokumentacji</b>	<p>Wydając kolejne aktualizacje oprogramowania, Hewlett Packard Enterprise udostępni klientom jego najnowsze wersje i instrukcje użytkownika. W przypadku oprogramowania innych producentów HPE zapewnia aktualizacje po ich udostępnieniu przez producenta lub może udzielać wskazówek, w jaki sposób klient może uzyskać aktualizacje oprogramowania bezpośrednio od producenta. Jeśli do pobrania, zainstalowania lub uruchomienia najnowszej wersji oprogramowania jest wymagany klucz licencji lub kod dostępu, klienci otrzymują ten klucz lub kod bądź instrukcje umożliwiające ich uzyskanie.</p> <p>Aktualizacje większości oprogramowania HPE i wybranego oprogramowania innych producentów obsługiwanego przez HPE będą udostępniane w portalu aktualizacji i licencji oprogramowania za pośrednictwem Centrum pomocy technicznej HPE. Portal aktualizacji i licencji oprogramowania zapewnia klientowi możliwość otrzymywania aktualizacji produktów i dokumentacji oraz proaktywnego zarządzania nimi drogą elektroniczną.</p> <p>W przypadku pozostałego oprogramowania innych producentów obsługiwanego przez HPE może być wymagane pobranie aktualizacji bezpośrednio z witryny producenta.</p>
<b>Licencja na użytkowanie aktualizacji oprogramowania</b>	<p>Klient otrzymuje licencję na użytkowanie aktualizacji oprogramowania HPE lub oprogramowania innych producentów obsługiwanego przez HPE na wszystkich systemach, gniazdach, procesorach, rdzeniach procesorów i licencjach dla użytkowników końcowych objętych usługą, zgodnie z warunkami oryginalnej licencji na oprogramowanie Hewlett Packard Enterprise lub innego producenta.</p> <p>Warunki licencji powinny być zgodne z warunkami licencji na oprogramowanie HPE odpowiadającymi pierwotnej licencji klienta na oprogramowanie lub z obowiązującymi warunkami licencji innego producenta oprogramowania, w tym z ewentualnymi dodatkowymi warunkami licencji na oprogramowanie towarzyszącymi aktualizacjom oprogramowania dostarczanym w ramach tej usługi.</p>
<b>Zalecana przez Hewlett Packard Enterprise metoda aktualizacji oprogramowania i dokumentacji</b>	<p>Zalecana metoda dostarczania aktualizacji oprogramowania i dokumentacji HPE oraz oprogramowania i dokumentacji innych producentów obsługiwanego przez HP zostanie określona przez Hewlett Packard Enterprise. Podstawową metodą aktualizacji oprogramowania i dokumentacji będzie pobranie plików z portalu aktualizacji i licencji lub z witryny innego producenta.</p>
<b>Dodatkowe elementy opcjonalne:</b>	Opisane tu dodatkowe elementy opcjonalne są dostępne tylko do kwalifikujących się produktów.
<b>Opcjonalne elementy reaktywnego wsparcia sprzętowego, które obejmują następujące elementy:</b>	
<b>Współpraca przy zarządzaniu zgłoszeniami dotyczącymi oprogramowania dostawców innych niż HPE</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise przyjmuje zgłoszenia dotyczące wybranego oprogramowania firm innych niż HPE zainstalowanego na serwerach HPE objętego usługami na mocy umowy dotyczącej usługi HPE Collaborative Support i podejmuje próbę rozwiązania problemu znanymi, dostępnymi sobie metodami.</p> <p>Jeśli HPE ustali, że problem jest spowodowany przez oprogramowanie innej firmy i klientowi nie uda się go rozwiązać przy użyciu znanych, dostępnych metod zdefiniowanych w dokumencie opisującym pożądane efekty podstawowego wsparcia dla oprogramowania w arkuszu danych usługi HPE Collaborative Support, HPE na prośbę klienta zgłosi problem zewnętrznemu dostawcy oprogramowania, o ile klient ma odpowiednie umowy z dostawcą dające HPE prawo do dokonywania zgłoszeń w imieniu klienta.</p> <p>Po podjęciu pracy nad zgłoszonym problemem awarii przez dostawcę oprogramowania HPE zamyka zgłoszenie, jednak klient może je w razie potrzeby wznowić w HPE, powołując się na pierwotnie podany identyfikator zgłoszenia. Szczegółowe informacje można znaleźć w arkuszu danych usługi HPE Collaborative Support.</p> <p>Więcej informacji o tym, jakie oprogramowanie HPE jest obsługiwane, można znaleźć w witrynie pod adresem <a href="http://hpe.com/services/collaborativesupport">hpe.com/services/collaborativesupport</a>.</p>



Tabela 3. Opcjonalne elementy reaktywne [ciąg dalszy]

Element lub usługa	Specyfikacje usługi
<b>Naprawa w ciągu 6 godzin od zgłoszenia</b>	<p>W przypadku krytycznych problemów ze sprzętem objętym usługą, których nie da się rozwiązać zdalnie, Hewlett Packard Enterprise podejmie komercyjnie umotywowane działania, aby przywrócić działanie tego sprzętu w ciągu 6 godzin od przekazania pierwszego zgłoszenia serwisowego do HPE Global Solution Center. Czas od zgłoszenia do naprawy oznacza okres, który rozpoczyna się w chwili zarejestrowania zgłoszenia serwisowego w HPE Global Solution Center, a kończy się w chwili uznania przez HPE, że sprzęt jest naprawiony. Naprawę uznaje się za wykonaną po zweryfikowaniu przez HPE, że awaria sprzętu została usunięta, sprzęt został wymieniony bądź — w przypadku objętych usługą pamięci masowych — dostęp do danych klienta został przywrócony. HPE może przeprowadzić weryfikację w formie automatycznego testu sprzętu po włączeniu, niezależnej diagnostyki lub oględzin potwierdzających poprawność działania sprzętu. Określenie poziomu testowania, jaki jest niezbędny do zweryfikowania, że sprzęt został naprawiony, leży w gestii HPE. HPE według własnego uznania może zdecydować o tymczasowej lub trwałej wymianie danego sprzętu w celu wypełnienia zobowiązania dotyczącego czasu naprawy. Produkty zastępcze są nowe lub odpowiadają wydajnością nowym produktom. Wymienione produkty stają się własnością HPE. Zobowiązanie dotyczące czasu od zgłoszenia do naprawy zaczyna obowiązywać 30 dni od daty zakupu usługi, w czasie których zostaną przeprowadzone niezbędne według HPE audyty i powiązane procedury. W ciągu tego 30-dniowego okresu początkowego oraz do 5 dni roboczych po ukończeniu audytu HPE będzie zapewniać wsparcie w miejscu instalacji w zdefiniowanym w tym dokumencie czasie reakcji wynoszącym 4 godziny.</p>
<b>Audyt początkowy</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise może według własnego uznania wymagać audytu produktów objętych usługą. W takim przypadku autoryzowany przedstawiciel Hewlett Packard Enterprise skontaktuje się z klientem, a ten umożliwi przeprowadzenie audytu w ciągu 30-dniowego okresu początkowego. Podczas audytu następuje zebranie kluczowych informacji dotyczących konfiguracji systemu oraz zostaje przeprowadzona inwentaryzacja produktów objętych usługą. Informacje zebrane w ramach audytu pozwalają HPE podejmować działania z zakresu planowania i konserwacji zapasów części zamiennych na odpowiednim poziomie i w odpowiednich lokalizacjach. Pozwalają one również inżynierom HPE zajmującym się rozwiązywaniem problemów badać i rozwiązywać potencjalne problemy oraz wykonywać naprawy tak szybko i skutecznie, jak to możliwe. Audyt może zostać przeprowadzony, według uznania HPE, u klienta, z zastosowaniem zdalnego dostępu do systemu, przy użyciu zdalnych narzędzi do audytu bądź przez telefon. W przypadku stwierdzenia przez HPE konieczności przeprowadzenia audytu zobowiązanie do wykonania naprawy sprzętu w określonym czasie od zgłoszenia awarii wchodzi w życie po pięciu (5) dniach roboczych od ukończenia audytu.</p> <p>Dodatkowo HPE zastrzega sobie ponadto prawo do obniżenia poziomu usługi do czasu reakcji w miejscu instalacji lub do anulowania umowy serwisowej, jeśli klient nie zastosuje się do krytycznych wskazówek audytowych lub audyt nie zostanie przeprowadzony w określonym czasie, chyba że za opóźnienie odpowiada HPE.</p>
<b>Rozszerzone zarządzanie zapasami części</b>	<p>Aby wypełniać zobowiązania dotyczące czasu naprawy, Hewlett Packard Enterprise utrzymuje zapas strategicznych części zamiennych przeznaczonych dla klientów korzystających z tej usługi. Ten zapas jest przechowywany w miejscu wyznaczonym przez Hewlett Packard Enterprise. Zarządzanie zapasem części jest zorganizowane tak, aby zapewnić autoryzowanemu przedstawicielowi Hewlett Packard Enterprise obsługującemu zgłoszenia serwisowe najlepszą dostępność części. Rozszerzone zarządzanie zapasem części jest dostępne tylko w przypadku wybranych, opcjonalnych zobowiązań dotyczących naprawy w ustalonym czasie od zgłoszenia.</p>
<b>Dedykowane zapasy części</b>	<p>Klient może zdecydować o umieszczeniu dedykowanego zestawu strategicznych części zamiennych w jego siedzibie lub w obiekcie Hewlett Packard Enterprise. Ten zapas, którego właścicielem jest HPE, jest dedykowany dla organizacji klienta i aktywnie zarządzany przez HPE. Ta opcja jest dostępna tylko w przypadku zobowiązania dotyczącego naprawy sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia.</p>
<b>Zachowanie uszkodzonych nośników</b>	<p>W przypadku kwalifikujących się produktów opcja elementu usługi umożliwiająca zachowanie uszkodzonych nośników pozwala klientowi zachować uszkodzony dysk twardy lub dysk SSD/flash objęty usługą, którego klient nie chce się pozbywać ze względu na zapisane na nim poufne dane. Usługą zachowania uszkodzonych nośników muszą być objęte wszystkie dyski twarde lub dyski SSD/flash w systemie objętym usługą.</p>
<b>Kompleksowe zachowanie uszkodzonych materiałów</b>	<p>Obok zachowania uszkodzonych nośników ten opcjonalny element usługi umożliwia klientowi zatrzymanie dodatkowych podzespołów określonych przez Hewlett Packard Enterprise jako mające zdolność utrzymania danych, takich jak moduły pamięci. Opcją kompleksowego zachowania uszkodzonych materiałów muszą być objęte wszystkie kwalifikujące się podzespoły mające zdolność utrzymania danych w systemie objętym usługą. Podzespoły, które mogą zostać zatrzymane w ramach tego elementu usługi, zostały opisane w dokumencie dostępnym pod adresem <a href="https://hpe.com/services/cdmr">hpe.com/services/cdmr</a>.</p>

Tabela 4. Opcje poziomów usług

Opcja poziomu usługi	Specyfikacje usługi
<b>Dostępność opcji poziomu usługi</b>	W przypadku pewnych produktów niektóre opcje poziomu usługi są niedostępne. Wybrane przez klienta opcje poziomu usługi są określone w dokumentacji umownej klienta.
<b>Godziny świadczenia usług:</b>	Godziny świadczenia usługi to godziny, w których mogą być świadczone opisane usługi — na miejscu lub zdalnie. Zgłoszenia odebrane poza godzinami świadczenia usługi zostaną zarejestrowane w momencie zgłoszenia do Hewlett Packard Enterprise, ale nie zostaną potwierdzone zgodnie z opisem w sekcji „Postanowienia ogólne” przed rozpoczęciem następnego dnia, w którym klient ma prawo do godzin świadczenia usługi. Opcje godzin świadczenia usługi dostępne w przypadku kwalifikujących się produktów są określone w tabeli opcji poziomów usług. Wszystkie godziny świadczenia usługi zależą od dostępności lokalnej. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności usługi, należy się skontaktować z lokalnym biurem handlowym Hewlett Packard Enterprise.
<b>Domyślne godziny świadczenia usług:</b>	
<b>Usługi świadczone przez 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu (24x7).</b>	Domyślne godziny świadczenia usługi HPE Datacenter Care Service to 24 godziny dziennie, od poniedziałku do niedzieli (w tym dni wolne w HPE).
<b>Opcjonalne godziny świadczenia usług:</b>	Usługa jest dostępna w określonych godzinach i dniach świadczenia usługi:
<b>Standardowe godziny pracy, standardowe dni robocze (9x5)</b>	9 godzin na dobę, od 8:00 do 17:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, wyłączając dni wolne od pracy w HPE.
<b>13 godzin, standardowe dni robocze (13x5)</b>	13 godzin na dobę, od 8:00 do 21:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, wyłączając dni wolne od pracy w HPE.
<b>16 godzin, standardowe dni robocze (16x5)</b>	16 godzin na dobę, od 8:00 do 24:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, wyłączając dni wolne od pracy w HPE.
<b>24 godziny, standardowe dni robocze</b>	24 godziny na dobę, od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy w HPE.
<b>Przedłużenie godzin świadczenia usług o dodatkowe godziny</b>	Godziny świadczenia usługi są przedłużane w celu określenia niestandardowych godzin świadczenia usługi z uwzględnieniem godzin wcześniejszych lub późniejszych niż godziny standardowe.
<b>Przedłużenie świadczenia usług o dodatkowe dni</b>	Godziny świadczenia usługi są dostępne w dodatkowe dni tygodnia, takie jak: <ul style="list-style-type: none"> <li>soboty z wyłączeniem dni wolnych w firmie HPE;</li> <li>niedziele (wymagana jest dostępność usług w soboty i dni wolne);</li> <li>dni wolne w firmie HPE, jeśli przypadają w dni tygodnia, w których usługi byłyby standardowo dostępne.</li> </ul>
<b>Godziny świadczenia usług określone na podstawie osobnej gwarancji lub umowy z HPE</b>	Usługa jest dostępna w godzinach świadczenia usługi określonych w osobnej umowie lub gwarancji HPE. Aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem Hewlett Packard Enterprise.
<b>Opcje reaktywnego wsparcia sprzętowego:</b>	
<b>Czas reakcji odnoszący się do wsparcia sprzętowego w miejscu instalacji</b>	W przypadku incydentów dotyczących sprzętu objętego usługą, których nie można rozwiązać zdalnie, Hewlett Packard Enterprise podejmie ekonomicznie uzasadnione starania, aby wykonać usługę w miejscu instalacji zgodnie z określonym dla niej czasem reakcji. Czas reakcji na miejscu u klienta określa okres rozpoczynający się w momencie odebrania i potwierdzenia zgłoszenia przez HPE, jak opisano w sekcji „Postanowienia ogólne”. Czas reakcji na miejscu kończy się wraz z przybyciem autoryzowanego przedstawiciela Hewlett Packard Enterprise do obiektu klienta lub zamknięciem zgłoszonego zdarzenia z wyjaśnieniem, że HPE udało się ustalić, iż problem nie wymaga interwencji na miejscu. Czas reakcji jest mierzony wyłącznie w oknie serwisowym usługi i może zostać przeniesiony na następny dzień, w którym obowiązują godziny świadczenia usługi. Opcje dotyczące czasu reakcji dla produktów objętych usługą zostały określone w tabeli opcji poziomów usług. Wszystkie czasy reakcji zależą od dostępności lokalnej. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności usługi, należy się skontaktować z lokalnym biurem handlowym Hewlett Packard Enterprise.

Tabela 4. Opcje poziomów usług (ciąg dalszy)

Opcja poziomu usługi	Specyfikacje usługi
<b>Opcje czasu reakcji na miejscu u klienta:</b>	
<b>Reakcja na miejscu u klienta w ciągu 2 godzin od zgłoszenia</b>	Upoważniony przedstawiciel Hewlett Packard Enterprise pojawi się na miejscu u klienta w celu rozpoczęcia serwisowania sprzętu w ciągu 2 godzin (w godzinach świadczenia usługi) od zarejestrowania zgłoszenia i potwierdzenia go przez HPE.
<b>Reakcja na miejscu u klienta w ciągu 4 godzin od zgłoszenia</b>	Upoważniony przedstawiciel Hewlett Packard Enterprise pojawi się na miejscu u klienta w celu rozpoczęcia serwisowania sprzętu w ciągu 4 godzin (w godzinach świadczenia usługi) od zarejestrowania zgłoszenia i potwierdzenia go przez HPE.
<b>Reakcja na miejscu u klienta następnego dnia</b>	Upoważniony przedstawiciel Hewlett Packard Enterprise pojawi się na miejscu u klienta w godzinach świadczenia usługi w celu rozpoczęcia serwisowania sprzętu w ciągu następnego dnia świadczenia usługi od zarejestrowania zgłoszenia i potwierdzenia go przez HPE.
<b>Poziom usługi wynikający z osobnej umowy lub gwarancji HPE</b>	Czas reakcji na miejscu związany z usługą wsparcia sprzętowego jest wyszczególniony w osobnej umowie lub gwarancji HPE. Aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem Hewlett Packard Enterprise.
<b>Zobowiązanie do wykonania naprawy sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia (zamiast opcji czasu obsługi sprzętu na miejscu u klienta)</b>	W przypadku incydentów dotyczących sprzętu objętego umową, które nie mogą zostać obsłużone zdalnie, po potwierdzeniu zgłoszenia przez HPE (zgodnie z informacjami z części „Wymagania wstępne usługi”) do siedziby klienta zostanie wysłany autoryzowany przedstawiciel Hewlett Packard Enterprise, który rozpocznie serwisowanie sprzętu.
<b>Zobowiązanie do wykonania naprawy sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia, które obejmuje następujące elementy:</b>	
<b>Naprawa w ciągu 4 godzin od zgłoszenia</b>	Hewlett Packard Enterprise podejmie uzasadnione ekonomicznie wysiłki w celu przywrócenia działania sprzętu objętego umową w czasie 4 godzin od przyjęcia i zarejestrowania przez HPE informacji o incydencie, o ile czas ten mieści się w godzinach świadczenia usługi.
<b>Naprawa w ciągu 6 godzin od zgłoszenia</b>	Hewlett Packard Enterprise podejmie uzasadnione ekonomicznie wysiłki w celu przywrócenia działania sprzętu objętego umową w czasie 6 godzin od przyjęcia i zarejestrowania przez HPE informacji o incydencie, o ile czas ten mieści się w godzinach świadczenia usługi.
<b>Naprawa w ciągu 8 godzin od zgłoszenia</b>	Hewlett Packard Enterprise podejmie uzasadnione ekonomicznie wysiłki w celu przywrócenia działania sprzętu objętego umową w czasie 8 godzin od przyjęcia i zarejestrowania przez HPE informacji o incydencie, o ile czas ten mieści się w godzinach świadczenia usługi.
<b>Naprawa w ciągu 24 godzin od zgłoszenia</b>	Hewlett Packard Enterprise podejmie uzasadnione ekonomicznie wysiłki w celu przywrócenia działania sprzętu objętego umową w czasie 24 godzin od przyjęcia i zarejestrowania przez HPE informacji o incydencie, o ile czas ten mieści się w godzinach świadczenia usługi.
<b>Poziom usługi wynikający z osobnej umowy lub gwarancji HPE</b>	Ustalony czas naprawy od zgłoszenia związany z usługą wsparcia sprzętowego jest wyszczególniony w osobnej umowie lub gwarancji HPE. Aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem Hewlett Packard Enterprise.

Tabela 5. Opcja ulepszenia rozszerzenia usług dotyczącego przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia

Element lub usługa	Specyfikacje usługi
<b>Elementy proaktywne:</b>	
<b>Ulepszenie rozszerzenia usług dotyczącego przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia</b>	<p>Opcja ulepszenia rozszerzenia usług dotyczącego przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia jest dostępna w przypadku serwerów z systemem operacyjnym HP-UX. Opiera się na efektach usługi HPE Datacenter Care Service i zapewnia dodatkowe elementy proaktywne i reaktywne firmom, w przypadku których relacje z klientami lub przychody zależą od każdego, nawet najkrótszego przestoju.</p> <p>Przywrócenie działania w ustalonym czasie od zgłoszenia zapewnia zarówno szybsze rozwiązanie złożonych problemów, jak i bliższe relacje ze spółką HPE, która dostosowuje działania związane ze wsparciem do strategii IT klienta i jego celów dotyczących dostępności.</p>
<b>Ocena ITSM</b>	<p>Przed wdrożeniem ulepszenia usług przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia Hewlett Packard Enterprise przeprowadza ocenę ITSM. W czasie oceny kluczowi pracownicy działu IT klienta spotykają się ze specjalistami Hewlett Packard Enterprise w celu weryfikacji procedur, procesów, konfiguracji i praktyk administracyjnych. HPE analizuje zgromadzone informacje i przedstawia wnioski podczas prezentacji dla kadry kierowniczej oraz w szczegółowym raporcie.</p> <p>Celem tej oceny jest udzielenie klientowi pomocy we wdrożeniu odpowiednich procesów pozwalających na odzyskanie jego systemów. Jeśli w raporcie zostaną przedstawione ulepszenia o znaczeniu krytycznym, muszą one zostać wdrożone przed wprowadzeniem w życie ulepszenia zapewniającego przywrócenie w ciągu 4 godzin od zgłoszenia.</p>
<b>Audyty początkowy</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise może według własnego uznania wymagać audytu produktów objętych usługą. W takim przypadku autoryzowany przedstawiciel Hewlett Packard Enterprise skontaktuje się z klientem, a ten umożliwi przeprowadzenie audytu w ciągu 30-dniowego okresu początkowego. Podczas audytu następuje zebranie kluczowych informacji dotyczących konfiguracji systemu oraz zostaje przeprowadzona inwentaryzacja produktów objętych usługą. Informacje zebrane w ramach audytu pozwalają HPE podejmować działania z zakresu planowania i konserwacji zapasów części zamiennych na odpowiednim poziomie i w odpowiednich lokalizacjach. Pozwalają one również inżynierom Hewlett Packard Enterprise zajmującym się rozwiązywaniem problemów badać i rozwiązywać potencjalne problemy oraz wykonywać naprawy tak szybko i skutecznie, jak to możliwe. Audyt może zostać przeprowadzony, według uznania HPE, u klienta, z zastosowaniem zdalnego dostępu do systemu, przy użyciu zdalnych narzędzi do audytu bądź przez telefon. W przypadku stwierdzenia przez HPE konieczności przeprowadzenia audytu zobowiązanie do przywrócenia działania w określonym czasie od zgłoszenia problemu wchodzi w życie po pięciu (5) dniach roboczych od ukończenia audytu.</p> <p>W ciągu tego 30-dniowego okresu początkowego oraz do 5 dni roboczych po ukończeniu audytu HPE będzie świadczyć klientowi pomoc techniczną z czasem reakcji w miejscu instalacji wynoszącym 4 godziny.</p> <p>HPE zastrzega sobie ponadto prawo do obniżenia poziomu usługi do czasu reakcji w miejscu instalacji lub do anulowania umowy serwisowej, jeśli klient nie zastosuje się do krytycznych wskazówek audytowych lub audyt nie zostanie przeprowadzony w określonym czasie, chyba że za opóźnienie odpowiada HPE.</p>
<b>Codziennie monitorowanie pod kątem poprawek o znaczeniu krytycznym</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise codziennie monitoruje (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy w HPE) dostępność nowo opublikowanych poprawek HPE, znane problemy krytyczne, które mogą wpłynąć na działalność klienta, a także zmiany stanu poprawek już zainstalowanych w systemie klienta. Celem codziennego monitorowania jest identyfikowanie informacji o krytycznych poprawkach wymagających natychmiastowej uwagi oraz pomaganie klientowi w zapobieganiu poważnym problemom. Jeśli informacje o krytycznej poprawce dają podstawę do działania, następuje natychmiastowy kontakt z klientem w celu ich omówienia i uzgodnienia działań, które należy podjąć. Jeśli w środowisku klienta znajduje się więcej niż jedna wersja systemu operacyjnego, zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise przegląda poprawki do jednej wersji systemu operacyjnego dziennie.</p>
<b>Miesięczne przeglądy wsparcia</b>	<p>Te comiesięczne spotkania umożliwiają Hewlett Packard Enterprise skupienie się na wielu różnych tematach i zgłębienie ich w celu poznania środowiska klienta i powiązanego ryzyka. Zwykle ich głównymi tematami są dostępność systemów, eskalacje, zarządzanie zmianą, strategię wdrażania poprawek oraz stan zaległych zadań z zakresu wsparcia. Klient może oczekiwać, że podczas tych kompleksowych spotkań zostaną również poruszone kwestie związane z planami i procesami wykonywania kopii zapasowych i odzyskiwania danych, wydajnością, bezpieczeństwem i zarządzaniem danymi. Zwykle zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise przedstawia raporty o postępach w rozwiązywaniu problemów klienta i zalecanych sposobach ulepszenia jego środowiska.</p>
<b>Dodatkowa analiza poprawek systemu operacyjnego i zarządzanie nimi raz na dwa tygodnie</b>	<p>Raz na dwa tygodnie zespół ds. obsługi klienta monitoruje dostępność nowych poprawek, weryfikuje je z pomocą personelu klienta i dostarcza dostosowany pakiet odpowiednich i uzgodnionych poprawek.</p>

Tabela 5. Opcja ulepszenia rozszerzenia usług dotyczącego przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia (ciąg dalszy)

Element lub usługa	Specyfikacje usługi
<b>Oceny procesu realizacji</b>	Dwa razy do roku Hewlett Packard Enterprise przeprowadza formalną ocenę procesu wsparcia z uwzględnieniem wszystkich wykonanych usług. Te oceny obejmują zmiany w obsługiwanych środowisku, pozwalając klientowi i HPE na wymianę informacji na temat celów biznesowych i priorytetów IT z naciskiem na rolę wsparcia w ich osiągnięciu. Oceny służą weryfikacji trendów technologicznych, stanu zaległych zgłoszeń serwisowych, braków w realizacji, potrzeb biznesowych i innych obszarów powiązanych ze świadczeniem usług i priorytetami biznesowymi klienta. Wybrane spotkania, których celem jest ocena wsparcia, zwykle są przedłużane o czas przeznaczony na ocenę procesu świadczenia usług. Biorą w niej udział dyrektorzy działu IT klienta.
<b>Kontrola konfiguracji</b>	Raz do roku zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise przeprowadza audyt konfiguracji wybranych serwerów oraz identyfikuje jej nieoptymalne parametry, pojedyncze punkty awarii, a także obszary, w których mogą wystąpić przestoje i ryzyko braku obsługi. Zespół przekazuje zalecenia dotyczące zmiany konfiguracji, które mają na celu zminimalizowanie ryzyka.
<b>Kredyty dotyczące usługi HPE Proactive Select</b>	Klienci, którzy kupią opcję rozszerzenia usługi przywrócenia działania w określonym czasie od zgłoszenia z usługą HPE Datacenter Care Service, otrzymają od HPE 60 kredytów na rok z menu usług Proactive Select. Klient może wybrać dowolne działania dostępne we wstępnie zdefiniowanym menu, które obejmuje obszary takie jak wirtualizacja, zarządzanie danymi pamięci masowej, optymalizacja infrastruktury, oceny, analiza wydajności oraz zarządzanie oprogramowaniem układowym. Zamiast tego klient może we współpracy z opiekunem ds. wsparcia klienta wykorzystać te 60 kredytów dotyczących usługi na działania niestandardowe. Bardziej szczegółowe informacje zamieszczono w tabeli 8.
<b>Elementy reaktywne</b>	
<b>Zobowiązanie do przywrócenia działania w ciągu 4 godzin od zgłoszenia</b>	Incydenty dotyczące sprzętu i systemu operacyjnego zostaną obsłużone w ciągu 4 godzin od zgłoszenia przekazanego Hewlett Packard Enterprise przez klienta, przy czym obowiązują pewne ograniczenia. W tym okresie jest również ustanawiana łączność systemu z siecią. Czas od zgłoszenia do przywrócenia działania odnosi się do okresu, który rozpoczyna się w chwili zarejestrowania zgłoszenia w HPE, a kończy się, gdy serwer jest dostępny i można z niego korzystać. Serwer jest uważany za dostępny i gotowy do użytku, gdy wiersz poleceń systemu operacyjnego jest dostępny, a system operacyjny został przywrócony do ostatniej konfiguracji klienta albo do ogólnej konfiguracji dla danej wersji systemu operacyjnego. Ten czas nie obejmuje czasu wymaganego do przywrócenia oprogramowania warstwy pośredniej, aplikacji czy danych. HPE według własnego uznania może zdecydować o tymczasowej lub trwałej wymianie produktu w celu wypełnienia zobowiązania dotyczącego czasu przywrócenia działania.
<b>Weryfikacja sposobu rozwiązania problemów</b>	Hewlett Packard Enterprise przeprowadza formalną ocenę wszystkich krytycznych problemów ze sprzętem i oprogramowaniem HPE. Jej celem jest przeanalizowanie każdego problemu i określenie, czy końcowe rozwiązanie jest skuteczne. Jeśli do przywrócenia działania niezbędne było zastosowanie tymczasowej poprawki lub obejścia, priorytetem personelu zajmującego się wsparciem, badaniami i rozwojem w HPE jest opracowanie i dostarczenie lepszego rozwiązania. Rozwiązanie może obejmować utworzenie poprawek systemu operacyjnego i aktualizacji oprogramowania układowego serwera.
<b>Dedykowane zapasy części</b>	Usługa przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia obejmuje również dedykowane zapasy części zamiennych. Hewlett Packard Enterprise utrzymuje dedykowane zapasy części zamiennych o znaczeniu krytycznym przeznaczone wyłącznie dla klienta. Te części są zarządzane w celu zapewnienia stałej dostępności, co umożliwia szybsze rozwiązywanie krytycznych problemów ze sprzętem. Klient może określić, czy zapasy części będą przechowywane w obiekcie HPE, czy klienta.
<b>Niestandardowy proces eskalacji</b>	Hewlett Packard Enterprise opracowuje i testuje specjalnie dostosowany, proces szybszej eskalacji, który uwzględnia wewnętrzne procesy zarządzania problemami, eskalacji oraz uczestników.

Tabela 6. Zasięg terytorialny usługi

Usługa	Specyfikacje zasięgu terytorialnego				
<b>Dostępność w poszczególnych regionach</b>	Zasięg terytorialny i opłaty, jeśli występują, mogą się różnić w niektórych lokalizacjach geograficznych.				
<b>Czas reakcji dotyczący wsparcia sprzętowego w miejscu instalacji</b>	Wszystkie czasy reakcji w miejscu instalacji sprzętu dotyczą lokalizacji oddalonych najwyżej o 40 km od wyznaczonego przez HPE centrum pomocy technicznej. W przypadku lokalizacji położonych w odległości do 320 km od wyznaczonego przez HPE centrum pomocy technicznej klient nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów dojazdu. Jeśli lokalizacja znajduje się w odległości przekraczającej 320 km od wyznaczonego przez HPE centrum pomocy technicznej, zostaje naliczona dodatkowa opłata za dojazd. Zasięg terytorialny i opłaty mogą się różnić w niektórych lokalizacjach geograficznych. W przypadku lokalizacji położonych w odległości przekraczającej 160 km od wyznaczonego przez HPE centrum pomocy technicznej czas reakcji zostanie wydłużony o czas dojazdu zgodnie z poniższą tabelą.				
<b>Zasięg terytorialny i czas reakcji dotyczący wsparcia sprzętowego w miejscu instalacji</b>	<b>Odległość od wyznaczonego przez HPE centrum pomocy technicznej</b>	<b>Wsparcie sprzętowe w miejscu instalacji, reakcja w ciągu 2 godzin</b>	<b>Wsparcie sprzętowe w miejscu instalacji, reakcja w ciągu 4 godzin</b>	<b>Wsparcie sprzętowe w miejscu instalacji, reakcja następnego dnia</b>	
	0–40 km	2 godz.	4 godz.	Następny dzień świadczenia usług	
	41–80 km	Ustalany w momencie zamówienia i zależy od dostępności	4 godz.	Następny dzień świadczenia usług	
	81–160 km	Niedostępne	4 godz.	Następny dzień świadczenia usług	
	161–320 km	Niedostępne	8 godz.	1 dodatkowy dzień świadczenia usługi	
	321–480 km	Niedostępne	Określany w momencie składania zamówienia i zależy od dostępności zasobów	2 dodatkowe dni świadczenia usługi	
	Powyżej 480 km	Niedostępne	Określany w momencie składania zamówienia i zależy od dostępności zasobów	Określany w momencie składania zamówienia i zależy od dostępności zasobów	
<b>Zobowiązanie do naprawy sprzętu w określonym czasie od zgłoszenia</b>	Zobowiązanie do naprawy sprzętu w określonym czasie od zgłoszenia jest dostępne dla lokalizacji położonych w odległości nieprzekraczającej 80 km od wyznaczonego przez HPE centrum pomocy technicznej. Zasięg terytorialny i opłaty mogą się różnić w niektórych lokalizacjach geograficznych. Zobowiązanie do naprawy sprzętu w określonym czasie od zgłoszenia nie jest dostępne dla lokalizacji położonych w odległości przekraczającej 160 km od wyznaczonego przez HPE centrum pomocy technicznej. W przypadku lokalizacji położonych w odległości od 81 do 160 km od wyznaczonego przez HPE centrum pomocy technicznej ma zastosowanie zmodyfikowany czas naprawy sprzętu od zgłoszenia, jak pokazano w tabeli poniżej.				
<b>Zasięg terytorialny zobowiązania do naprawy sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia</b>	<b>Odległość od wyznaczonego przez HPE centrum pomocy technicznej</b>	<b>Naprawa sprzętu w ciągu 4 godzin od zgłoszenia</b>	<b>Naprawa sprzętu w ciągu 6 godzin od zgłoszenia</b>	<b>Naprawa sprzętu w ciągu 8 godzin od zgłoszenia</b>	<b>Naprawa sprzętu w ciągu 24 godzin od zgłoszenia</b>
	0–80 km	4 godz.	6 godz.	8 godz.	24 godz.
	81–160 km	6 godz.	8 godz.	10 godz.	24 godz.
	Powyżej 160 km	Niedostępna	Niedostępna	Niedostępna	Niedostępna



Tabela 6. Zasięg terytorialny usługi [ciąg dalszy]

Usługa	Specyfikacje zasięgu terytorialnego	
<b>Zobowiązanie dotyczące czasu przywrócenia działania</b>	Zobowiązanie dotyczące przywrócenia działania w ciągu 4 godzin od zgłoszenia jest dostępne w przypadku miejsc oddalonych najwyżej o 80 km od wyznaczonego przez HPE centrum pomocy technicznej. W przypadku lokalizacji położonych w odległości od 81 do 160 km od wyznaczonego przez HPE centrum pomocy technicznej ma zastosowanie zmodyfikowany czas przywrócenia działania wynoszący 6 godzin od zgłoszenia. Zobowiązanie do przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia nie jest dostępne dla lokalizacji położonych w odległości przekraczającej 160 km od wyznaczonego przez HPE centrum pomocy technicznej. Zasięg terytorialny i opłaty mogą się różnić w niektórych lokalizacjach geograficznych.	
<b>Zasięg terytorialny zobowiązania do przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia</b>	<b>Odległość od wyznaczonego przez HPE centrum pomocy technicznej</b>	<b>Przywrócenie działania w ciągu 4 godzin od zgłoszenia</b>
	0–80 km	4 godz.
	81–160 km	6 godz.
	Powyżej 160 km	Niedostępne

Tabela 7. Narzędzia i technologie

Koncentracja na usługach	Opis
<b>Technologie i narzędzia</b>	<p>Aby należycie obsługiwać klientów korzystających z usługi HPE Datacenter Care Service, Hewlett Packard Enterprise korzysta z zaawansowanego zestawu narzędzi i technologii służących do zarządzania złożonymi i różnorodnymi środowiskami IT. Technologie zdalnej pomocy technicznej integrują zarządzanie wieloma serwerami, systemami operacyjnymi, urządzeniami sieciowymi i pamięci masowej.</p> <p>Ten zestaw technologii zdalnej pomocy technicznej udostępnia szeroki zakres proaktywnych możliwości, w tym ciągle monitorowanie zdarzeń, automatyczne zbieranie danych o konfiguracji i topologii oraz automatyczne powiadomienia o potencjalnych problemach. Dzięki temu klient może wydłużyć czas pracy systemu bez przestoju, uwzględnić nieplanowane zadania w harmonogramie konserwacji i korzystać z szybszego rozwiązywania ewentualnych problemów.</p> <p>Funkcje elektronicznego zdalnego monitorowania i pomocy technicznej, które są elementem tych technologii, pomagają specjalistom ds. wsparcia Hewlett Packard Enterprise szybciej rozwiązywać problemy. Jest to możliwe dzięki narzędziom do zdalnego rozwiązywania problemów i zdalnej diagnostyki, a także dzięki możliwości zapewnienia szczegółowych danych o konfiguracjach klienta, rozpoznawania zmian w tych konfiguracjach i systematycznej analizie środowiska informatycznego klienta na podstawie standardowych najlepszych przykładów postępowania HPE.</p> <p>Wszelkie rozwiązania w zakresie zdalnej pomocy technicznej muszą gwarantować bezpieczeństwo środowiska IT klienta, dlatego technologie, jakie stosujemy w tym zakresie, są zgodne z narzędziami i zasadami bezpieczeństwa przyjętymi w branży. Rygorystyczna pod względem bezpieczeństwa architektura HPE pomaga zapewnić integralność danych i bezpieczeństwo transakcji dzięki wielopoziomowej warstwowej strukturze wykorzystującej szyfrowanie, uwierzytelnianie, protokoły zabezpieczeń zgodne z branżowymi standardami i najlepsze branżowe przykłady postępowania. Struktura jest zintegrowana na poziomie operacyjnym i fizycznym, a także na poziomie aplikacji i sieci.</p> <p>Klient jest odpowiedzialny za odpowiednią obsługę szczegółów kontaktowych skonfigurowanych w rozwiązaniu zdalnej pomocy technicznej, których HPE użyje w reakcji na awarię urządzenia.</p>

Tabela 8. Usługi HPE Proactive Select

Koncentracja na usługach	Opis
<b>Usługi HPE Proactive Select</b>	<p>Usługi HPE Proactive Select pozwalają utrzymać wysoką wydajność, ekonomiczność i jakość środowiska IT klienta. W ramach usługi klient może wybrać dowolne działania, takie jak wirtualizacja, zarządzanie danymi pamięci masowej, optymalizacja infrastruktury, zasilanie i chłodzenie, oceny, zabezpieczenia, analiza wydajności oraz zarządzanie oprogramowaniem układowym. Te działania usługowe obejmują szeroki zakres domen technologii IT, takich jak serwery, serwery typu blade, systemy operacyjne, pamięci masowe, sieci SAN, sieci i oprogramowanie ISV. Celem świadczenia usług HPE Proactive Select jest zapewnienie klientowi elastyczności działania dzięki uzupełnianiu braków w zasobach i udostępnianiu specjalistycznej wiedzy wtedy, gdy to potrzebne. Opiekun ds. obsługi klienta może pomóc w określeniu, jak należy dostosować te usługi do potrzeb klienta. Aby uzyskać pełną listę dostępnych usług, należy skontaktować się z przedstawicielem Hewlett Packard Enterprise.</p>

## Ograniczenia usługi

Usługi świadczone w ramach jednej umowy dotyczącej pomocy technicznej są ograniczone do środowiska IT codziennie zarządzanego bezpośrednio przez jedną organizację IT w jednym kraju zgodnie z opisem zamieszczonym w Zakresie prac. O ile nie określono lub nie uzgodniono inaczej, usługi proaktywne i doradcze są realizowane w standardowych godzinach pracy HPE. Dostępność funkcji dla określonych technologii w środowisku klienta (serwery, pamięci masowe, sieci SAN, sieci) zależy od wcześniejszego zakupu modułu usług dotyczących odpowiednich technologii.

Usługi HPE Proactive Select są dostępne tylko do wybranych serwerów, oprogramowania, urządzeń i macierzy pamięci masowej, sieci (w tym sieci SAN) HPE. Elementy tych usług mogą się różnić lub być ograniczone w zależności od konkretnych urządzeń lub rodzajów oprogramowania. Aby uzyskać informacje o ograniczeniach i lokalnej dostępności, należy skontaktować się z biurem sprzedaży Hewlett Packard Enterprise.

Zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise świadczy wymagane proaktywne usługi w standardowych godzinach pracy w HPE w standardowe dni robocze, zdalnie lub na miejscu u klienta (według uznania HPE).

Proaktywną pomoc techniczną poza standardowymi godzinami pracy i standardowymi dniami roboczymi w HPE należy wykupić osobno. W niektórych regionach nie jest ona dostępna.

Hewlett Packard Enterprise zastrzega sobie prawo do określenia ostatecznego rozwiązania wszystkich zgłoszonych incydentów.

Od czasu do czasu Hewlett Packard Enterprise może przekazywać porady odnoszące się do praktyk klienta w zakresie bezpieczeństwa, jednak to klient ponosi pełną odpowiedzialność za bezpieczeństwo swojego środowiska IT.

Wedle uznania Hewlett Packard Enterprise usługa będzie świadczona z zastosowaniem połączenia zdalnej diagnostyki i pomocy technicznej, usług świadczonych na miejscu u klienta oraz innych metod. Inne metody świadczenia usług obejmują dostarczenie za pośrednictwem kuriera całego produktu zamiennego albo części, których wymianę klient może przeprowadzić we własnym zakresie, takich jak klawiatura, mysz lub inne części sklasyfikowane przez HPE jako przeznaczone do samodzielnej naprawy przez klienta, jeśli zostało to z nim uzgodnione. HPE ustali taką metodę świadczenia usług, która zapewni klientowi skuteczną i terminową pomoc techniczną oraz umożliwi wypełnienie zobowiązania do wykonania naprawy w ustalonym czasie od zgłoszenia, jeśli takie obowiązuje.

Hewlett Packard Enterprise nie ponosi odpowiedzialności za działania innych dostawców lub ich brak, za ich produkty ani za udzielane przez nich usługi pomocy technicznej.

Poniższa lista zawiera niektóre działania wykluczone z usługi HPE Datacenter Care Service:

- Rozwiązywanie problemów z łącznością wewnętrzną lub zgodnością.
- Prace, które należy wykonać ze względu na niewdrożenie przez klienta wszystkich napraw, poprawek i modyfikacji systemu dostarczonych klientowi przez Hewlett Packard Enterprise.
- Prace, które należy wykonać ze względu na niepodjęcie przez klienta czynności zapobiegawczych zalecanych wcześniej przez Hewlett Packard Enterprise.
- Usługi, które według Hewlett Packard Enterprise są wymagane z powodu nieautoryzowanych prób instalowania, naprawiania, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania układowego lub innego oprogramowania przez pracowników innych niż zatrudnieni w HPE.
- Testowanie działania aplikacji i dodatkowe testy zgłoszone lub wymagane przez klienta.
- Tworzenie kopii zapasowych i odzyskiwanie systemu operacyjnego, innego oprogramowania i danych.
- Prace, które w opinii Hewlett Packard Enterprise należy wykonać ze względu na niewłaściwe użycie produktów i urządzeń lub nieprawidłowe obchodzenie się z nimi.

#### **Zobowiązania do naprawy lub przywrócenia działania sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia**

Skonfigurowanie i przeprowadzenie audytów oraz procesów, które są wymagane przed wprowadzeniem w życie zobowiązania do naprawy lub przywrócenia działania sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia, zajmie do 30 dni od daty zakupu usługi. Na tym początkowym etapie świadczenia usługi HPE Datacenter Care Service zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise przeprowadzi niezbędne audyty sprzętu i oprogramowania, skonfiguruje procesy, oceni środowisko wysokiej dostępności i wdroży niestandardowe elementy tej usługi odpowiednio do działalności klienta. W ciągu tego 30-dniowego okresu początkowego oraz do 5 dni roboczych po ukończeniu audytu HPE będzie świadczyć klientowi pomoc techniczną z czasem reakcji w miejscu instalacji wynoszącym 4 godziny.

Opcje czasu naprawy sprzętu od zgłoszenia są określone w tabeli opcji poziomu usługi. Wszystkie czasy naprawy i przywrócenia działania od zgłoszenia zależą od lokalnej dostępności i mogą nie dotyczyć niektórych produktów. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności, należy się skontaktować z lokalnym biurem handlowym Hewlett Packard Enterprise.

Czas naprawy sprzętu może być inny dla niektórych produktów.

Zobowiązanie do naprawy w ustalonym czasie od zgłoszenia nie ma zastosowania, jeśli klient zleci Hewlett Packard Enterprise przedłużenie diagnostyki, zamiast wykonania zalecanych procedur przywracania serwera.

Jeśli klient zleci realizację zaplanowanej usługi, czas naprawy liczy się od uzgodnionego terminu realizacji tej usługi.

Jeśli do przywrócenia działania sprzętu jest tylko wymagana część, którą klient może wymienić samodzielnie, zobowiązanie do naprawy w ustalonym czasie od zgłoszenia nie ma zastosowania. W takich przypadkach Hewlett Packard Enterprise wysyła do siedziby klienta (za pośrednictwem najszybszej dostępnej lokalnie usługi kurierskiej) części wymagane do naprawy wykonywanej przez klienta, które są niezbędne do przywrócenia działania produktu.

Hewlett Packard Enterprise zastrzega sobie prawo do zmiany zobowiązania do naprawy w ustalonym czasie od zgłoszenia w zależności od konkretnej konfiguracji produktu, lokalizacji i środowiska klienta. Ewentualne zmiany są ustalane przy składaniu zamówienia na umowę serwisową i zależą od dostępności zasobów.

Usługa przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia krytycznych problemów z oprogramowaniem jest przeznaczona do oprogramowania normalnie używanego w środowisku produkcyjnym. Jeśli wystąpią krytyczne problemy z innym oprogramowaniem Hewlett Packard Enterprise, HPE podejmie uzasadnione ekonomicznie wysiłki, aby je rozwiązać, co będzie zależne od dostępności zasobów.

Zobowiązanie do przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia ma zastosowanie tylko do sprzętu serwerowego, oprogramowania systemu operacyjnego HP-UX i łączności serwera klienta z siecią.

Poniższe elementy nie są objęte zobowiązaniem do naprawy lub przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia (jeśli ma to zastosowanie):

- Czas potrzebny na odtworzenie mechanizmów dysku lub procedury zamienne.
- Przywracanie/odzyskiwanie utraconych danych.
- Problemy spowodowane blokadą numeru jednostki logicznej w celu zachowania integralności danych.
- Wszelkie okresy niedostępności niespowodowane bezpośrednio awarią sprzętu.

Oprócz tego usługa przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia nie obejmuje naprawy sieciowych urządzeń sprzętowych, problemów związanych z siecią ani czasu potrzebnego do odzyskania oprogramowania warstwy pośredniej, aplikacji lub danych. Przywrócenie ostatniej konfiguracji systemu operacyjnego wymaga od klienta wdrożenia i wykonania określonych procedur związanych z kopiami zapasowymi. W razie braku takich procedur zostanie przywrócona konfiguracja ogólna.

#### **Wsparcie sprzętowe w miejscu instalacji**

Czas reakcji w miejscu instalacji nie obowiązuje, jeśli usługę można zrealizować z zastosowaniem zdalnej diagnostyki, zdalnej pomocy technicznej lub innych metod świadczenia usług opisanych powyżej.

#### **Obsługa otwartego środowiska sieciowego**

Obsługa otwartego środowiska sieciowego nie obejmuje poniższych elementów:

- Zawarcie umowy między zewnętrznym dostawcą a klientem.
- Zawarcie umowy dotyczącej zapewnienia poziomu usług w zakresie działania produktów lub usług zewnętrznego dostawcy lub przyjęcie odpowiedzialności za nie.
- Usunięcie zmian w produktach innych firm w celu przywrócenia działania rozwiązania.
- Zlecenie podwykonawstwa w zakresie dowolnej usługi zewnętrznemu dostawcy, w tym wystawianie mu faktur w imieniu klienta.

Hewlett Packard Enterprise nie będzie kontaktować się z zewnętrznym dostawcą w imieniu klienta, chyba że klient wyznaczy HPE na specjalnego pośrednika.

**Oprogramowanie**

Jeśli — w przypadku wszystkich serwerów znajdujących się w środowisku objętym usługą HPE Datacenter Care Service — klient nie nabył licencji na system operacyjny i powiązanej reaktywnej pomocy technicznej od innej firmy, wówczas należy kupić wsparcie dla oprogramowania w odniesieniu do każdej licencji i/lub każdego urządzenia objętego tą usługą. Jeśli wsparcie dla oprogramowania nie zostanie zakupione od Hewlett Packard Enterprise, taka usługa nie będzie świadczona.

Jeżeli klient korzysta z wielu systemów w tej samej lokalizacji, HP może ograniczyć liczbę fizycznych nośników z aktualizacją oprogramowania i dokumentacji, które zapewnia w ramach usługi.

Nie do każdego oprogramowania są dostępne aktualizacje. Jeśli ten element usługi nie jest dostępny, nie będzie realizowany w jej ramach.

W przypadku niektórych produktów aktualizacje oprogramowania zawierają wyłącznie drobne udoskonalenia. Nowe wersje oprogramowania należy nabyć osobno.

**Ograniczenia opcji zachowania uszkodzonych nośników i kompleksowego zachowania uszkodzonych materiałów**

Opcje zachowania uszkodzonych nośników i kompleksowego zachowania uszkodzonych materiałów dotyczą wyłącznie kwalifikujących się podzespołów mających zdolność utrzymania danych, wymienianych przez Hewlett Packard Enterprise w związku z wadliwym działaniem. Opcje te nie dotyczą wymiany podzespołów mających zdolność utrzymania danych, które nie uległy awarii.

Podzespoły mające zdolność utrzymania danych, które zostały sklasyfikowane przez HPE jako części zużywalne i/lub przekroczyły limity maksymalnego czasu obsługi i/lub poziomu zużycia zgodnie z instrukcją obsługi dostarczoną przez producenta, krótką specyfikacją produktu lub arkuszem danych, nie są objęte tą usługą.

Usługi zachowania uszkodzonych nośników i kompleksowego zachowania uszkodzonych materiałów dla opcji wskazanych przez HPE jako wymagające oddzielnej ochrony serwisowej, muszą zostać nabyte i skonfigurowane osobno.

HPE nieustannie monitoruje stopień awaryjności tych podzespołów i zastrzega sobie prawo do anulowania tej usługi z 30-dniowym wypowiedzeniem, jeśli uzna, że klient nadużywa opcji zachowania uszkodzonych nośników lub opcji kompleksowego zachowania uszkodzonych materiałów (na przykład gdy częstotliwość wymiany podzespołów mających zdolność utrzymania danych wyraźnie przekracza standardowe wskaźniki awaryjności systemu objętego usługą).

Opcje zachowania uszkodzonych nośników i kompleksowego zachowania uszkodzonych materiałów dotyczą wyłącznie kwalifikujących się podzespołów mających zdolność utrzymania danych, wymienianych przez Hewlett Packard Enterprise w związku z wadliwym działaniem. Opcje te nie dotyczą wymiany podzespołów mających zdolność utrzymania danych, które nie uległy awarii.

Podzespoły mające zdolność utrzymania danych, które zostały sklasyfikowane przez Hewlett Packard Enterprise jako części zużywalne i/lub przekroczyły limity maksymalnego czasu obsługi i/lub poziomu zużycia zgodnie z instrukcją obsługi dostarczoną przez producenta, krótką specyfikacją produktu lub arkuszem danych, nie są objęte tą usługą.

Usługi zachowania uszkodzonych nośników i kompleksowego zachowania uszkodzonych materiałów dla opcji wskazanych przez Hewlett Packard Enterprise jako wymagające oddzielnej ochrony serwisowej muszą zostać nabyte i skonfigurowane osobno.

Hewlett Packard Enterprise nieustannie monitoruje stopień awaryjności tych podzespołów i zastrzega sobie prawo do anulowania tej usługi z 30-dniowym wypowiedzeniem, jeśli uzna, że klient nadużywa opcji zachowania uszkodzonych nośników lub opcji kompleksowego zachowania uszkodzonych materiałów (na przykład gdy częstotliwość wymiany podzespołów mających zdolność utrzymania danych wyraźnie przekracza standardowe wskaźniki awaryjności systemu objętego usługą).

Na Hewlett Packard Enterprise nie spoczywają żadne zobowiązania odnoszące się zawartości lub zniszczenia dowolnego zatrzymanego przez klienta podzespołu mającego zdolność utrzymania danych. Niezależnie od wszelkich odmiennych postanowień standardowych warunków sprzedaży HPE i danych technicznych produktu ani HPE, ani spółki stowarzyszone, podwykonawcy i dostawcy nie ponoszą żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody przypadkowe, nadzwyczajne i wtórne ani za szkody wynikające z utraty lub niewłaściwego użycia danych w ramach tej usługi zachowania uszkodzonych nośników lub usługi kompleksowego zachowania uszkodzonych materiałów.

## Wymagania wstępne dotyczące usługi

Korzystanie ze zobowiązań co do naprawy lub przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia może wiązać się z wcześniejszym przeprowadzeniem audytu wymaganego przez Hewlett Packard Enterprise. Skonfigurowanie i przeprowadzenie audytów oraz procesów, które są wymagane przed wprowadzeniem w życie zobowiązania do naprawy lub przywrócenia działania sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia, zajmie do 30 dni od daty zakupu usługi. Na tym początkowym etapie świadczenia usługi HPE Datacenter Care Service zespół ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise przeprowadzi niezbędne audyty sprzętu i oprogramowania, skonfiguruje procesy, oceni środowisko wysokiej dostępności i wdroży niestandardowe elementy tej usługi odpowiednio do działalności klienta. W ciągu tego 30-dniowego okresu początkowego oraz do 5 dni roboczych po ukończeniu audytu HPE będzie świadczyć klientowi pomoc techniczną z czasem reakcji w miejscu instalacji wynoszącym 4 godziny.

Aby można było świadczyć usługę wsparcia sprzętowego na miejscu u klienta w ustalonym czasie od zgłoszenia, Hewlett Packard Enterprise zdecydowanie zaleca klientowi zainstalowanie odpowiedniego rozwiązania HPE do zdalnej pomocy technicznej i korzystanie z niego za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z HPE.

Do świadczenia usługi wsparcia sprzętowego w ustalonym czasie od zgłoszenia Hewlett Packard Enterprise wymaga, aby klient zainstalował odpowiednie rozwiązanie do świadczenia zdalnej pomocy technicznej i korzystał z niego za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z HPE.

- Dodatkowo jeśli Hewlett Packard Enterprise uzna, że zgodnie z najlepszymi przykładami postępowania odnoszącymi się do wybranej technologii należy zdalnie zainstalować aktualizacje oprogramowania układowego i wbudowanego oprogramowania pamięci masowej i urządzeń sieci SAN, klient będzie musiał zainstalować odpowiednie narzędzie do zdalnej pomocy technicznej HPE i z niego korzystać. Aby uzyskać więcej informacji na temat wymagań, specyfikacji i wykluczeń, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem Hewlett Packard Enterprise. Jeśli klient nie wdroży odpowiedniego rozwiązania firmy HPE z zakresu zdalnej pomocy technicznej, firma HPE może nie mieć możliwości świadczenia usługi w odpowiedni sposób i nie jest zobowiązana do jej świadczenia.



- Za ręczne gromadzenie informacji systemowych potrzebnych do wykonania czynności związanych z proaktywną analizą zostaną naliczone dodatkowe opłaty. Jeśli klient nie wdroży wymaganego rozwiązania do zdalnej pomocy technicznej, a jest ono zalecane i dostępne, dodatkowe opłaty zostaną naliczone za instalację na miejscu u klienta aktualizacji oprogramowania układowego i wbudowanego oprogramowania pamięci masowej i urządzeń SAN, które nie mogą być przeprowadzone przez klienta. Za zainstalowanie oprogramowania, w tym oprogramowania wbudowanego, przeznaczonego do samodzielnej instalacji, odpowiada klient. Jeśli Hewlett Packard Enterprise otrzyma zlecenie zainstalowania aktualizacji oprogramowania, w tym układowego, które są przeznaczone do instalacji przez klienta, naliczy dodatkowe opłaty. Wszelkie dodatkowe opłaty obciążające klienta będą naliczane według czasu pracy i zużytych materiałów, chyba że HPE i klient ustalą wcześniej inaczej na piśmie.

Zobowiązanie do przywrócenia działania w ciągu 4 godzin od zgłoszenia wymaga, aby klient zakupił opcję ulepszenia rozszerzenia usługi przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia, opcję rozszerzenia zapewniającą usługi opiekuna technicznego klienta oraz wsparcie reaktywne umożliwiające przywrócenie działania sprzętu w ciągu 4 godzin od zgłoszenia w odniesieniu do wszystkich urządzeń sprzętowych objętych tym zobowiązaniem.

Zobowiązanie do przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia wymaga wykonania przez Hewlett Packard Enterprise dwa razy w miesiącu analizy poprawek systemu operacyjnego i zarządzania nimi w odniesieniu do każdej wersji systemu operacyjnego na serwerach HPE objętych tym elementem usługi.

Hewlett Packard Enterprise potwierdzi przyjęcie zgłoszenia przez zarejestrowanie go, przekazanie klientowi identyfikatora zgłoszenia oraz poinformowanie go o poziomie ważności incydentu i czasie potrzebnym do przystąpienia do czynności naprawczych. Uwaga: W przypadku zdarzeń zgłoszonych za pośrednictwem rozwiązań HPE do świadczenia zdalnej, elektronicznej pomocy technicznej HPE musi skontaktować się z klientem, ustalić z nim poziom ważności problemu i uzyskać dostęp do systemu, zanim rozpocznie się odliczanie czasu naprawy lub przywrócenia działania sprzętu upływającego od zgłoszenia albo czasu reakcji na miejscu. Poziomy ważności incydentów zdefiniowano w części „Postanowienia ogólne”.

Do zakupu usługi są uprawnieni klienci, którzy w momencie rozpoczęcia okresu obowiązywania umowy serwisowej posiadają aktualną licencję na użytkowanie wersji oprogramowania; w innym przypadku może zostać naliczona opłata dodatkowa, aby umożliwić klientowi wykupienie usługi.

Aby klient mógł korzystać z opcjonalnego rozszerzenia usługi do rozwiązań SAP, Hewlett Packard Enterprise wymaga, aby zainstalował on odpowiednie rozwiązanie HPE do świadczenia zdalnej pomocy technicznej i używał go za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z HPE.

Klienci z licencjami na oprogramowanie oparte na oprogramowaniu układowym (funkcje zaimplementowane w oprogramowaniu układowym i aktywowane przez zakup oddzielnej licencji na oprogramowanie) lub posiadający licencjonowane oprogramowanie układowe muszą także mieć aktywną umowę dotyczącą wsparcia dla oprogramowania Hewlett Packard Enterprise (jeśli jest dostępna), aby otrzymywać, pobierać i instalować aktualizacje powiązanego oprogramowania układowego oraz ich używać. HPE dostarczy, zainstaluje aktualizacje oprogramowania układowego lub pomoże klientowi w ich instalacji zgodnie z opisem w niniejszym dokumencie wyłącznie wtedy, gdy klient ma licencję na używanie aktualizacji powiązanego oprogramowania dla każdego systemu, gniazda, procesora, rdzenia procesora lub licencję użytkownika końcowego zgodnie z warunkami oryginalnej licencji na oprogramowanie HPE lub innego producenta.

## Obowiązki klienta

Klient określi punkt kontaktowy i skład swojego zespołu oddelegowanego do współpracy z zespołem ds. obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise przy opracowywaniu, wdrażaniu i bieżącej ocenie indywidualnego planu pomocy technicznej.

Warunkiem wypełnienia zobowiązań do naprawy lub przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia jest zapewnienie przez klienta natychmiastowego i nieograniczonego dostępu do systemu na żądanie Hewlett Packard Enterprise. Zobowiązania do naprawy lub przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia nie mają zastosowania w przypadku opóźnienia lub uniemożliwienia dostępu do systemu, w tym dostępu fizycznego, zdalnego rozwiązywania problemów i diagnostyki sprzętu. Jeśli klient zleci realizację zaplanowanej usługi, czas do naprawy lub przywrócenia działania liczy się od uzgodnionego terminu realizacji tej usługi.

Na żądanie Hewlett Packard Enterprise klient jest zobowiązany do udzielenia pomocy HPE przy zdalnym rozwiązywaniu problemów. Zadania, które musi wykonać klient:

- Uruchomienie autotestów oraz zainstalowanie i uruchomienie innych narzędzi i programów diagnostycznych.
- Zainstalowanie aktualizacji i poprawek do oprogramowania układowego przeznaczonych do samodzielnej instalacji.
- Zapewnienie wszelkich informacji potrzebnych Hewlett Packard Enterprise do terminowego i profesjonalnego udzielenia zdalnej pomocy technicznej oraz do określenia poziomu pomocy technicznej przysługującej klientowi.
- Wykonać na żądanie HPE inne uzasadnione czynności w celu umożliwienia Hewlett Packard Enterprise rozpoznania i rozwiązania problemów.

W przypadku usługi HPE Datacenter Care Service Hewlett Packard Enterprise zdecydowanie zaleca, aby na potrzeby usługi i opcji klient zainstalował odpowiednie rozwiązanie HPE do zdalnej pomocy technicznej i używał bezpiecznego połączenia z HPE oraz udostępnił wszystkie niezbędne zasoby zgodnie z uwagami do wydania rozwiązania HPE do obsługi zdalnej pomocy technicznej. Po zainstalowaniu rozwiązania do zdalnej pomocy technicznej HPE klient powinien też zapewnić w tym rozwiązaniu odpowiednią konfigurację danych kontaktowych, które będą używane przez HPE przy reagowaniu na zgłoszenia awarii urządzeń. Aby uzyskać więcej informacji na temat wymagań, specyfikacji i wykluczeń, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem Hewlett Packard Enterprise. W przypadku planowanych połączeń klient powinien niezwłocznie udostępnić wyposażenie potrzebne do działań zaradczych, które zostaną wykonane w ustalonym czasie.

Jeżeli w celu rozwiązania problemu zostaną dostarczone części do samodzielnej naprawy przez klienta lub produkty zamienne, klient jest zobowiązany do zwrotu uszkodzonych części lub produktów w terminie określonym przez Hewlett Packard Enterprise. Jeśli HPE nie otrzyma uszkodzonej części lub wadliwego produktu w wyznaczonym terminie albo dostarczona część lub urządzenie będą rozmagnesowane lub w inny sposób uszkodzone mechanicznie, klient będzie zobowiązany do zapłaty za uszkodzoną część lub uszkodzony produkt zgodnie z decyzją HPE. Kwota zostanie pomniejszona o mające zastosowanie rabaty.

Aby umożliwić Hewlett Packard Enterprise współpracę przy zarządzaniu zgłoszeniami, klient powinien mieć ważną umowę dotyczącą wsparcia zawartą z dostawcą oprogramowania, która obejmuje odpowiedni poziom usług i elementy umożliwiające klientowi składanie zgłoszeń i otrzymywanie pomocy technicznej od dostawcy. Na żądanie dostawcy klient podejmie wszelkie działania, aby umożliwić HPE przesyłanie zgłoszeń w imieniu klienta. Dodatkowo klient jest zobowiązany do przekazania HPE informacji potrzebnych do zainicjowania zgłoszenia serwisowego u dostawcy oprogramowania w imieniu klienta. Zobowiązania HPE ograniczają się wyłącznie do składania zgłoszeń serwisowych.

- Hewlett Packard Enterprise nie ponosi odpowiedzialności za działania innych dostawców lub ich brak, za ich produkty ani za udzielane przez nich usługi pomocy technicznej. Wykupienie tej usługi nie oznacza przeniesienia na HPE umowy dotyczącej wsparcia zawartej pomiędzy klientem a dostawcą. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za realizację swoich zobowiązań wynikających z takich umów, w tym za regulowanie wszelkich należności, również tych związanych z rejestrowaniem zgłoszeń u dostawcy.

Klient odpowiada za terminową instalację krytycznych aktualizacji oprogramowania układowego przeznaczonych do samodzielnej instalacji oraz części do samodzielnej naprawy przez klienta i produktów zamiennych, które zostały mu dostarczone.

Zadania, które musi wykonać klient:

- Przyjmie na siebie odpowiedzialność za rejestrację w celu używania rozwiązań elektronicznych Hewlett Packard Enterprise lub zewnętrznego dostawcy, aby uzyskać dostęp do baz wiedzy i informacji o produktach oraz pobierać aktualizacje lub poprawki oprogramowania (po zakupie tej usługi HPE przekaże klientowi wymagane informacje rejestracyjne. Dodatkowo w przypadku niektórych produktów klient może zostać poproszony o zaakceptowanie zasad korzystania z rozwiązań elektronicznych stosowanych przez danego producenta).
- Zachowa wszystkie oryginalne licencje na oprogramowanie, umowy licencyjne, klucze licencji i informacje dotyczące rejestracji subskrypcji usług związane z tą usługą. Na żądanie należy przedstawić je Hewlett Packard Enterprise.
- Przyjmie na siebie odpowiedzialność za wykonywanie działań odpowiednio do otrzymywanych z centrum pomocy technicznej Hewlett Packard Enterprise powiadomień o aktualizacjach oprogramowania i wyjściu produktów z użycia.
- Będzie korzystał z oprogramowania zgodnie z aktualnymi warunkami licencji na oprogramowanie Hewlett Packard Enterprise odpowiadającymi pierwotnej licencji klienta na oprogramowanie lub z aktualnymi warunkami licencji innego producenta oprogramowania, w tym z ewentualnymi dodatkowymi warunkami licencji na oprogramowanie towarzyszącymi danej aktualizacji oprogramowania dostarczanej w ramach tej usługi.

Klient odpowiada za bezpieczeństwo swoich informacji poufnych i zastrzeżonych oraz prawidłowe czyszczenie lub usuwanie danych z produktów, które mogą być wymieniane lub zwracane Hewlett Packard Enterprise w ramach procesu naprawy, co ma na celu zabezpieczenie danych klienta. Więcej informacji o obowiązkach klienta, w tym tych omówionych w Zasadach czyszczenia nośników HPE i Zasadach obsługi nośników dla klientów z sektora opieki zdrowotnej można znaleźć na stronie [hpe.com/mediahandling](https://hpe.com/mediahandling).

Jeśli klient podejmie decyzję o zachowaniu naprawionych części objętych opcjami zachowania uszkodzonych nośników i kompleksowego zachowania uszkodzonych materiałów, ma następujące obowiązki:

- Zachowanie podzespołów mających zdolność utrzymania danych wymienionych podczas świadczenia usługi przez Hewlett Packard Enterprise.
- Zabezpieczenie lub zniszczenie wszelkich poufnych danych klienta zapisanych na podzespołach.
- Wyznaczenie przedstawiciela upoważnionego do zachowania uszkodzonych podzespołów mających zdolność utrzymania danych, przyjęcia zastępczych podzespołów, przekazania Hewlett Packard Enterprise informacji o oznaczeniach każdego z podzespołów zachowanych w ramach usługi, takiego jak numer seryjny, a na życzenie HPE również do podpisania dokumentu wystawionego przez HPE i potwierdzającego fakt zachowania podzespołów mających zdolność utrzymania danych.
- Zniszczenie zachowanych podzespołów mających zdolność utrzymania danych i dopilnowanie, aby nie mogły one zostać ponownie użyte.
- Utylizacja zachowanych podzespołów mających zdolność utrzymania danych zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie środowiska.

W przypadku dostarczenia klientowi przez Hewlett Packard Enterprise podzespołów mających zdolność utrzymania danych na zasadzie wypożyczenia, wynajmu lub dzierżawy klient jest zobowiązany bezzwłocznie zwrócić zamienne podzespoły po zakończeniu okresu objętego pomocą techniczną HPE. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za usunięcie wszelkich poufnych danych z wypożyczonych, wynajętych lub wydierżawionych podzespołów lub produktów HPE przed ich zwróceniem. HPE nie ma obowiązku zachowania poufności ani prywatności poufnych danych pozostawionych przez klienta na zwróconych podzespołach.

#### **Obsługa otwartego środowiska sieciowego**

Klient ustanowi Hewlett Packard Enterprise specjalnym pośrednikiem i przyzna HPE pełne prawa i pełnomocnictwa do występowania w imieniu klienta w zakresie następujących ograniczonych działań opisanych poniżej:

- Nawiązanie bezpośredniego kontaktu z dostawcami, którzy nie są jej podmiotami powiązanymi, w celu zainicjowania zgłoszenia serwisowego i uzyskania zdalnej pomocy technicznej dotyczącej produktu klienta.
- Wykonywanie dalszych działań we współpracy z dostawcami, którzy nie są podmiotami powiązanymi, do czasu rozwiązania problemu.
- Utrzymywanie kontaktu między dostawcami, którzy nie są podmiotami powiązanymi Hewlett Packard Enterprise, i z innymi dostawcami związanymi z siecią klienta lub między dostawcami, którzy nie są podmiotami powiązanymi, a HPE w ramach procesu izolowania awarii i rozwiązywania problemu.
- Udostępnianie numerów telefonów i instrukcji rejestrowania połączeń każdemu dostawcy, z którym Hewlett Packard Enterprise kontaktuje się na życzenie klienta i w jego imieniu.
- Udostępnienie informacji zawartych w umowie opisujących poziom usługi realizowanej przez dostawcę na rzecz klienta.

Jeśli klient nie wypełni tych obowiązków, Hewlett Packard Enterprise lub autoryzowany serwis Hewlett Packard Enterprise nie będą zobowiązani do świadczenia opisanych tutaj usług.

## Postanowienia ogólne i pozostałe wyłączenia

Czas reakcji na miejscu w zakresie wsparcia sprzętowego i przywrócenie działania w ustalonym czasie od zgłoszenia, a także zobowiązanie do zdalnego wsparcia dla oprogramowania w ustalonym czasie zależą od poziomu ważności incydentu. Poziomą ważności incydentu określa klient.

Ważność incydentu jest definiowana następująco:

- Poziomą ważności 1 — krytyczna przerwa w pracy, na przykład awaria środowiska produkcyjnego, awaria lub poważne ryzyko awarii systemu produkcyjnego lub aplikacji produktowej, uszkodzenie/utrata danych lub ryzyko wystąpienia takiego zdarzenia, poważny wpływ na działalność biznesową, problemy z bezpieczeństwem.
- Poziomą ważności 2 — krytyczne obniżenie wydajności, na przykład poważne problemy w środowisku produkcyjnym, zakłócone działanie lub zagrożenie systemu produkcyjnego lub aplikacji produkcyjnej, ryzyko ponownego wystąpienia problemu, znaczący wpływ na działalność biznesową.
- Poziomą ważności 3 — normalny, na przykład awaria lub ograniczenie dostępności systemu nieprodukcyjnego (tj. testowego), obniżenie dostępności systemu produkcyjnego lub aplikacji produkcyjnej z dostępnym obciążeniem, utrata funkcjonalności o znaczeniu niestrategicznym, ograniczony wpływ na działalność biznesową.
- Poziomą ważności 4 — niski, na przykład brak wpływu na działalność biznesową lub na użytkowników.

Mogą mieć zastosowanie opłaty za dojazd. Informacje można uzyskać w lokalnym biurze Hewlett Packard Enterprise.

### Kredyty dotyczące usługi HPE Proactive Select

Kredyty dotyczące usługi HPE Proactive Select:

- Muszą zostać wykorzystane i odebrane w ramach konkretnych działań usługowych i jednego indywidualnego planu pomocy technicznej oraz są ograniczone do środowiska IT codziennie zarządzanego bezpośrednio przez jedną organizację IT w jednym kraju zgodnie z opisem zamieszczonym w Zakresie prac.
- Nie podlegają przeniesieniu.
- Utracą ważność wraz z zakończeniem okresu obowiązywania bieżącej umowy i nie można ich przenieść w czasie odnowienia umowy. Niewykorzystane kredyty dotyczące usługi nie zostaną zrefundowane po zakończeniu okresu obowiązywania aktualnej umowy i nie można ich dodać do innej umowy.
- Mogą zostać anulowane odpowiednio do proporcjonalnej kwoty, zależnie od niewykorzystanych kredytów dotyczących usługi Proactive Select, pomniejszonej o wszelkie stosowne opłaty za wcześniejsze rozwiązanie umowy. Należy też pamiętać, że Hewlett Packard Enterprise wystawi klientowi fakturę odpowiednio do proporcjonalnej kwoty za wszelkie wykorzystane kredyty, które nie zostały opłacone do czasu wypowiedzenia umowy.

## Informacje o zamawianiu

Aby uzyskać więcej informacji lub zamówić usługę HPE Datacenter Care Service, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym Hewlett Packard Enterprise i podać następujący numer produktu:

Usługi kontraktowe HPE: HPE Datacenter Care Service (H2T12AC)

Elastyczność i możliwości dostosowania w usłudze HPE Datacenter Care Service zapewniają ekonomiczne wsparcie spełniające unikatowe wymagania klienta. Informacje o odpowiednim połączeniu usług wsparcia proaktywnego i reaktywnego, o obsługiwanych produktach, zasięgu geograficznym i o innych aspektach wsparcia zostaną udokumentowane w Zakresie prac lub równoważnym dokumencie. Na etapie rozruchowym tej usługi opiekun ds. wsparcia klienta potwierdzi wszystkie zobowiązania dotyczące wsparcia w indywidualnym planie pomocy technicznej w celu przygotowania formalnej umowy z klientem.

Opcjonalne wsparcie sprzętowe na miejscu u klienta jest wybierane zamiast poziomów wsparcia zapewniających naprawę sprzętu lub przywrócenie działania w ustalonym czasie od zgłoszenia. Klient nie może wybrać do jednego urządzenia zarówno wsparcia na miejscu, jak i naprawy lub przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia.

Funkcje rozszerzonego zarządzania zapasem części i początkowego audytu są dostępne tylko w przypadku zobowiązania do naprawy w ustalonym czasie od zgłoszenia. Nie można ich nabyć osobno.

Usługi zarządzania dedykowanym zapasem części i początkowego audytu są dostępne w opcji ulepszenia rozszerzenia dotyczącego czasu przywrócenia działania w ustalonym czasie od zgłoszenia.

Zarządzanie dedykowanym zapasem części jest dostępne tylko jako dodatkowa opcja na poziomie usługi zobowiązania do naprawy sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia.

## Więcej informacji

Aby uzyskać więcej informacji na temat usługi HPE Datacenter Care Service i innych usług wsparcia technicznego, należy się skontaktować z dowolnym z naszych biur handlowych na całym świecie lub skorzystać z witryny pod adresem: [hpe.com/services/support](https://hpe.com/services/support)



**Zarejestruj się, aby  
otrzymywać najnowsze  
informacje**

  
**Hewlett Packard  
Enterprise**

© Copyright 2012–2013, 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje, jakich udziela Hewlett Packard Enterprise na swoje produkty i usługi, są określone w wyraźnych oświadczeniach gwarancyjnych dostarczanych wraz z takimi produktami i usługami. Żadne informacje przedstawione w niniejszym dokumencie nie powinny być interpretowane jako dodatkowa gwarancja. Hewlett Packard Enterprise nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne, edycyjne i pominięcia w niniejszym dokumencie.

Usługi technologiczne HPE są wykonywane na podstawie warunków ogólnych świadczenia usług serwisowych HPE dostarczonych lub wskazanych klientowi w momencie zakupu.

Microsoft jest zastrzeżonym na terenie Stanów Zjednoczonych znakiem towarowym grupy firm Microsoft. UNIX jest zastrzeżonym znakiem towarowym The Open Group.

4AA4-0459PLE, styczeń 2016, ver. 4