

Služba HPE Proactive Care Advanced

Služby podpory



Služba HPE Proactive Care Advanced je rozšířením služby HPE Proactive Care. Jejím cílem je pomáhat vám maximalizovat vaše investice v oblasti IT, zajišťovat stabilitu infrastruktury IT, dosahovat cílů podnikových a IT projektů, snižovat provozní náklady a využívat vaše zaměstnance v oblasti IT pro jiné důležité úkoly. Bude vám přidělen manažer podpory zákazníků (ASM) společnosti HPE, který vám poskytne personalizované přizpůsobené technické a provozní poradenství, včetně osvědčených postupů společnosti HPE sestavených na základě rozsáhlých zkušeností společnosti HPE s poskytováním podpory. Služba HPE Proactive Care Advanced vám pomůže ušetřit čas monitorováním v reálném čase a analýzou zařízení připojených ke společnosti HPE vytvářením přizpůsobených proaktivních hlášení s doporučeními, která vám pomohou předejít problémům v infrastruktuře IT. ASM může rovněž zajistit specializované odborné poradenství a asistenci pro doplnění vašich dovedností v oblasti IT a pomoci při provádění konkrétních projektů, zlepšení výkonu nebo řešení jiných technických potřeb.

Dojde-li k incidentu, snížení dopadu na činnost podniku vyžaduje okamžitou a komplexní reakci. Specialista Hewlett Packard Enterprise Technical Solution Specialist (TSS) poskytuje komplexní telefonické služby pro rychlé řešení incidentů. V případě úrovně závažnosti 1 vám bude přidělen Manažer kritických událostí (CEM), který bude případ řídit a poskytovat vám pravidelné aktuální informace o stavu a průběhu.

Služba HPE Proactive Care Advanced používá nástroje Remote Support Technology¹ k monitorování zařízení a získávání dat, což umožňuje rychlejší poskytování podpory a služeb. Využívání této služby a jejich výhod v plném rozsahu vyžaduje, abyste používali aktuální verzi nástroje HPE Remote Support Technology.

¹ Termín Remote Support Technology označuje servisní nástroje společnosti Hewlett Packard Enterprise používané k připojení společnosti HPE k produktům HPE za účelem poskytování služeb, včetně produktů HPE Insight Remote Support, HPE STaTS a HPE Direct Connect.

Vaše výhody

Služba HPE Proactive Care Advanced vám pomáhá při správě infrastruktury pomocí funkcí, které zajišťují:

- vyšší odpovědnost a personalizaci prostřednictvím přiděleného ASM, který bude spolupracovat s vaším IT týmem a sdílet osvědčené postupy společnosti Hewlett Packard Enterprise a konkrétní technické poradenství týkající se vašich potřeb a projektů v oblasti IT;
- rychlejší řešení incidentů prostřednictvím odborně vyškolených, na řešení orientovaných specialistů, kteří budou případ řídit od začátku do konce;
- CEM přidělený k incidentům s úrovní závažnosti 1, který vám pomůže dosáhnout rychlejšího řešení a poskytne vám pravidelné aktuální zprávy o průběhu postupu s incidentem;
- doporučení týkající se verzí firmwaru a aktualizací softwaru u podporovaných produktů s cílem předcházet problémům²;
- identifikaci rizik a potíží prostřednictvím pravidelného proaktivního skenování, které pomáhá zajistit, aby konfigurace odpovídaly osvědčeným postupům společnosti Hewlett Packard Enterprise²;
- přístup k odbornému poradenství a službám společnosti Hewlett Packard Enterprise pro rozšíření schopností a dovedností vašeho IT týmu.

Služba HPE Proactive Care Advanced zahrnuje kredity, které můžete použít k výběru a zaplacení specializované servisní asistence podle vašich potřeb. Můžete si vybrat z celé řady předem definovaných technických služeb z nabídky HPE Proactive Select nebo požádat ASM, aby ve spolupráci s vámi definoval konkrétní poradenství či asistenci, které potřebujete. Další informace o službě Proactive Select naleznete na adrese hpe.com/services/proactiveselect.

² Vyžaduje instalaci a použití ze strany zákazníka
Nástroj HPE Remote Support Technology
s povolenou funkcí shromažďování a odesílání dat.

Tabulka 1. Přehled funkcí služby

Zdroje podpory HPE (podrobnosti najdete v tabulce 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Manažer podpory zákazníků (ASM) • Specialista na technická řešení (TSS) • Manažer kritických událostí (CEM) • Technický konzultant (CE)
Prevence problémů a personalizované odborné znalosti (podrobnosti najdete v tabulce 3)	<ul style="list-style-type: none"> • Reportování verzí firmwaru a softwaru³ • Reportování proaktivního skenování³ • Report incidentů • Distribuce reportů • Kredity na odborné poradenství a služby • Plánování podpory a kontroly • Remote Support Technology
Správa incidentů (podrobnosti najdete v tabulce 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Rozšířená telefonická podpora • Rozšířená správa kritických incidentů • Automatická funkce protokolování hovorů³ <ul style="list-style-type: none"> – Základní softwarová podpora a správa telefonické spolupráce pro vybraný software třetích stran u vybraných hardwarových produktů HPE • Přístup k databázi znalostí a centru podpory společnosti HPE • Náhradní díly a materiál • Přístup k aktualizacím firmwaru (u způsobilých produktů)
Úrovně služeb správy incidentů (podrobnosti najdete v tabulce 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Možnost výběru tří úrovní reaktivní podpory pro hardware: <ul style="list-style-type: none"> – Služba HPE Next Business Day Proactive Care Advanced (následující pracovní den) – Služba HPE 4-hour 24x7 Proactive Care Advanced (nepřetržitě, do 4 hodin) – Služba HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Advanced (do 6 hodin od zavolání) • Reaktivní podpora pro software: <ul style="list-style-type: none"> – Nepřetržitá podpora pro software (24x7) – Aktualizace softwarových produktů a dokumentace – Licence k použití aktualizací softwaru při koupi od společnosti HPE – Doporučený způsob aktualizace softwaru a dokumentace společnosti HPE
Volitelné další funkce služby HPE Proactive Care Advanced se službami získání dat z poškozených médií (podrobnosti najdete v tabulce 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Zachování poškozených médií (Defective media retention – DMR) • Komplexní zachování vadného materiálu (Comprehensive defective material retention – CDMR)
Volitelný další přístup k odborným znalostem (podrobnosti najdete v tabulce 5)	<ul style="list-style-type: none"> • Služba Proactive Select a technické služby

³ Je nutné, aby zákazník nainstaloval a používal nástroj Remote Support Technology s povolenou funkcí sběru a odesílání dat.

Tabulka 2. Specifikace: Zdroje podpory HPE

FUNKCE	SPECIFIKACE DODÁVKY
Zdroje podpory	Zákazník má přístup k následujícím vyškoleným odborným specialistům.
Manažer podpory zákazníků (ASM)	Přidělený manažer podpory zákazníků spolupracuje se zákazníkem na pochopení konkrétních potřeb a přizpůsobení podpory odpovídajícím způsobem. ASM může k řešení potřeb zákazníků podle potřeby využívat zdroje z řad specialistů. Nástroj Remote Support Technology slouží zákazníkům k poskytování naplánovaných proaktivních reportů na základě jednotlivých produktů. ASM tato hlášení a doporučení konzultuje se zákazníkem během místní pracovní doby společnosti HPE s výjimkou svátků společnosti HPE. ASM může poskytovat služby na místě nebo vzdáleně podle uvážení společnosti HPE.
Specialista na technická řešení (TSS)	Specialisté na technická řešení poskytují vzdálenou podporu v případě incidentů a starají se o případ od přijetí prvního hovoru po vyřešení incidentu. TSS může v případě potřeby do řešení zapojit další odborníky. TSS se na případu podílí od jeho otevření po dokončení a pomáhá zajistit jednotnou a komplexní podporu pro zákazníka.
Manažer kritických událostí (CEM)	Manažeré kritických událostí jsou přiděleni k případům s úrovní závažnosti 1 podle definice v části Obecná ustanovení / další vyloučení . CEM zodpovídá za správu průběhu řešení, řídí proces eskalace a poskytuje zákazníkovi pravidelné aktuální zprávy. Účelem přidělení CEM je urychlení řešení incidentu a zlepšení komunikace se zákazníkem.
Technický konzultant (CE)	Techničtí konzultanti provádějí opravy hardwaru na místě, pokud to řešení incidentu vyžaduje. V případě úrovně Next Business Day (následující pracovní den) a 24x7 služby HPE Proactive Care Advanced odpovídá následující dostupný CE. V případě úrovně 6-hour Call-to-Repair (do 6 hodin od zavolání) služby HPE Proactive Care Advanced bude zákazníkovi přidělen dostupný CE, který bude reagovat na incidenty. V případě nedostupnosti bude incident předán následujícímu dostupnému CE.

Tabulka 3. Specifikace: Prevence problémů a personalizované odborné znalosti

FUNKCE	SPECIFIKACE DODÁVKY
Report verzí firmwaru a softwaru	Společnost Hewlett Packard Enterprise publikuje sadu reportů týkajících se zařízení v rámci smlouvy o podpoře HPE Proactive Care Advanced. Tyto reporty budou publikovány ve středisku podpory společnosti HPE, kde k nim bude mít zákazník přístup. Nástroj Remote Support Technology slouží k zaznamenání dat o revizích a konfiguraci nezbytných pro analýzu a tvorbu reportů. ASM publikované reporty zkontroluje společně se zákazníkem v domluvené době během místní pracovní doby společnosti HPE, aby pomohl zajistit správné porozumění tomu, jaké budou mít daná zjištění dopady, a určit priority doporučení obsažených v reportech.
Report verzí firmwaru a softwaru	Spolehlivost a stabilita prostředí IT může být narušena verzemi softwaru a firmwaru zákazníka. Společnost Hewlett Packard Enterprise dvakrát ročně zkontroluje produkty podle smlouvy o službě HPE Proactive Care Advanced a ověří, zda využívají doporučené úrovně verzí. Společnost HPE poskytne zákazníkovi report obsahující doporučení týkající se příslušných verzí softwaru, oprav a revizí firmwaru pro každé příslušné zařízení. ASM tato doporučení projde se zákazníkem. Společnost HPE poskytuje následující základní služby pomocí nástroje Remote Support Technology v rámci doporučení pro verze firmwaru a softwaru. ⁴ Doporučení verzí firmwaru Report uvádí nainstalované a doporučené revize firmwaru pro zařízení, na která se vztahuje smlouva o službě HPE Proactive Care Advanced. Analýza firmwaru je omezena na zařízení, která jsou předmětem smlouvy. Instalace je rovněž poskytována pro firmware definovaný společností Hewlett Packard Enterprise jako neumožňující instalaci zákazníkem. Společnost HPE nainstaluje tyto aktualizace firmwaru, pokud o to zákazník požádá, během vyhrazeného časového období pro podporu hardwarových zařízení bez naučování dalších poplatků. Pokud společnost HPE usoudí, že je aktualizace firmwaru určena ke vzdálené instalaci, mohou být za instalaci na místě účtovány další poplatky v případě aktualizací firmwaru neumožňujících instalaci zákazníkem. Společnost HPE může poskytnout telefonickou podporu pro firmware definovaný jako instalovatelný zákazníkem během vyhrazeného časového období pro podporu hardwarových zařízení. Zákazník si může zakoupit další služby instalace firmwaru instalovatelného zákazníkem.

⁴ Je nutné, aby zákazník nainstaloval a používal nástroj Remote Support Technology s povolenou funkcí sběru a odesílání dat.

Tabulka 3. Specifikace: Prevence problémů a personalizované odborné znalosti (pokračování)

FUNKCE	SPECIFIKACE DODÁVKY
	<p>Doporučení verzí softwaru</p> <p>Společnost Hewlett Packard Enterprise poskytne zákazníkovi analýzu oprav a doporučení aktualizací pro všechny podporované serverové operační systémy, virtualizační software a software nutný k provozu úložných zařízení, na která se vztahuje podpora služby HPE Proactive Care Advanced.⁵ Doporučení aktualizací jsou poskytována na základě srovnání informací o aktuální verzi zákazníka s nejnovější podporovanou verzí. Služba HPE Proactive Care Advanced poskytuje zákazníkovi obecná doporučení od společnosti HPE, jejichž úkolem je upozornit na kritické mezery u jednotlivých zařízení či produktů.</p> <p>Společnost Hewlett Packard Enterprise může na požádání poskytnout telefonní asistenci a pomoci s instalací softwarových oprav pro podporovaný software. Zákazník si může zakoupit další služby instalace revizí a oprav podporovaného softwaru společností HPE.</p> <p>Pro vybrané operační systémy a virtualizační software⁵, na které se smlouva o službě HPE Proactive Care Advanced přímo nevztahuje, ale které jsou používány v základním serveru v rámci podpory služby HPE Proactive Care Advanced, poskytne společnost HPE roční report uvádějící nejnovější dostupné revize softwaru. Podrobné informace vám poskytne zástupce společnosti Hewlett Packard Enterprise nebo autorizovaný prodejní partner společnosti Hewlett Packard Enterprise.</p>
<p>Report proaktivního skenování</p>	<p>Společnost Hewlett Packard Enterprise dvakrát ročně provádí proaktivní skenování u zařízení podporovaných službou HPE Proactive Care Advanced ve výpočetním prostředí zákazníka. V případě serverů HPE a některých úložišť a síťových produktů poskytuje tato služba technické posouzení zařízení, jehož účelem je pomoci zjistit potenciální problémy v konfiguraci systému dříve, než bude mít dopad na fungování podniku zákazníka. Nástroj Remote Support Technology slouží ke sběru, přenosu a analýze dat konfigurace a revizí pro účely zjištění trendů, revizí a parametrů, které mohou mít vliv na provoz. Tato analýza využívá diagnostické nástroje a procesy ke srovnání zařízení s osvědčenými postupy správy a poradenstvím podpory společnosti Hewlett Packard Enterprise. Poté společnost HPE připraví report, který uvádí podrobná zjištění a upozorňuje na potenciální rizika a potíže, jež vyžadují řešení nebo šetření, identifikuje odchylky od osvědčených postupů společnosti HPE a doporučuje možný postup jejich řešení.⁶</p> <p>Zákazník obdrží report pro podporované servery, úložiště a síťové produkty společnosti Hewlett Packard Enterprise. ASM se zákazníkem prodiskutuje možné dopady a doporučení od společnosti HPE. Implementace doporučení je zodpovědností zákazníka. Od společnosti HPE však lze zakoupit další asistenci.</p>
<p>Report incidentů</p>	<p>Zákazník obdrží čtvrtletní report s podrobnostmi o historii případu a trendech. ASM se zákazníkem prodiskutuje obsah reportu, podrobnosti o incidentu, řešení i dlouhodobé trendy.</p>
<p>Distribuce reportů</p>	<p>Reporty verzí firmwaru a softwaru, reporty proaktivního skenování i reporty incidentů jsou poskytovány v elektronické podobě v rámci této služby. Reporty jsou distribuovány prostřednictvím portálu centra podpory společnosti HPE (HPESC) s využitím bezpečnostních funkcí, které zajišťují jejich důvěrnost. Reporty jsou publikovány v zákaznickém účtu u střediska podpory společnosti HPE, kde k nim mají autorizovaní uživatelé zákazníka přístup.</p>

⁵ Seznam produktů podporovaných službou HPE Proactive Care Advanced s vybranými operačními systémy a virtualizačním softwarem naleznete na adrese hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts

⁶ Je nutné, aby zákazník nainstaloval a používal nástroj Remote Support Technology s povolenou funkcí sběru a odesílání dat.

Tabulka 3. Specifikace: Prevence problémů a personalizované odborné znalosti (pokračování)

FUNKCE	SPECIFIKACE DODÁVKY
Kredity na odborné poradenství a služby	<p>Služba HPE Proactive Care Advanced poskytuje přístup ke speciálním dovednostem dle potřeby zákazníka. Doplnuje tak flexibilním způsobem schopnosti a dovednosti vlastního IT týmu zákazníka. Pro snazší využití je v rámci smlouvy o podpoře se zákazníkem obsaženo 10 kreditů za každý rok pro každé konfigurované zařízení. Tyto kredity slouží k financování odborných služeb, poradenství a asistence. Konfigurované zařízení je definováno jako základní zařízení s komponentami a softwarem. Seznam kategorií konfigurovaných zařízení, která zahrnují kredity, naleznete na adrese hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts.</p> <p>Další kredity lze snadno zakoupit společně se smlouvou o podpoře nebo během jejího trvání prostřednictvím služby HPE Proactive Select, pokud zákazník zjistí, že požaduje více kreditů, než je obsaženo ve standardní nabídce. Kredity obsažené ve smlouvě o službě HPE Proactive Care Advanced lze využít během roku na odborné služby a asistenci k produktům a systémům podporovaným službou HPE Proactive Care Advanced. ASM pomůže zákazníkovi rozhodnout o vhodném využití kreditů. Platnost těchto ročních kreditů vyprší vždy na konci roku nebo po uplynutí každého roku od uzavření smlouvy o službě Proactive Services Advanced se zákazníkem. Nevyužité kredity nelze převést do následujícího roku ani vrátit.</p>
Plánování podpory a kontroly	<p>ASM a zákazník společně sestaví a zdokumentují plán podpory. ASM projedná se zákazníkem budoucí priority v oblasti IT a naplánuje možné využití služeb společnosti Hewlett Packard Enterprise poskytovaných na základě kreditů tak, aby poskytovaly maximální přínos. Jelikož se potřeby a požadavky na oddělení IT neustále mění, opakuje se tento proces každého půl roku, aby bylo zajištěno trvalé sladění a byly zkontrolovány dosažené výsledky. Během těchto pololetních kontrolních setkání může ASM sdílet osvědčené postupy společnosti HPE a poskytnout provozní a odborné poradenství v oblasti IT společně s plánováním podpory.</p>
Remote Support Technology	<p>Služba HPE Proactive Care Advanced využívá vlastní servisní nástroje společnosti Hewlett Packard Enterprise, které jsou v tomto dokumentu specifikovány jako nástroj Remote Support Technology. Nástroj Remote Support Technology představuje základní způsob zajištění monitorování událostí, automatického vytváření případů a řady různých proaktivních reportů. Aktuální verze nástroje Remote Support Technology s povolenou funkcí sběru dat je nezbytným předpokladem poskytování služby HPE Proactive Care Advanced. Pokud zákazník nenainstaluje a nepoužije nástroj HPE Remote Support Technology, nebude mu společnost HPE poskytovat reporty verzí firmwaru a softwaru, reporty proaktivního skenování, závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání, vzdálené monitorování a automatické protokolování hovorů v rámci služby Proactive Care Advanced.</p> <p>Pomoc při instalaci nástroje Remote Support Technology</p> <p>Nástroj Remote Support Technology je zákazníkům podpory společnosti HPE dostupný jako součást služby Proactive Care Advanced.</p> <p>Zákazník zodpovídá za instalaci nástroje Remote Support Technology. Společnost HPE poskytuje až 8 hodin vzdálené technické asistence k instalaci a konfiguraci první instalace nástroje Remote Support Technology podle požadavku zákazníka s cílem zajistit úspěšnou instalaci tohoto nástroje. ASM tuto možnost projedná se zákazníkem při zahájení smlouvy a zjistí, zda zákazník požaduje asistenci. V případě potřeby pak pomůže tuto asistenci zajistit.</p> <p>V rámci této činnosti společnost Hewlett Packard Enterprise vysvětlí funkce a výhody nástroje Remote Support Technology a doporučí odpovídající konfiguraci na základě typu a počtu zařízení v prostředí zákazníka podporovaných službou HPE Proactive Care Advanced.</p> <p>Z důvodu zajištění trvalé způsobilosti této služby je nutné, aby zákazník povolil přenos dat společnosti Hewlett Packard Enterprise, správně přidal zařízení do konfigurace, instaloval budoucí upgrady a aktualizoval kontaktní údaje zákazníka konfigurované v řešení Remote Support Technology.</p> <p>Zákazník se se souhlasem zavazuje, že při zavádění služby nainstaluje nástroj Remote Support Technology.</p>

Tabulka 4. Specifikace: Správa incidentů

FUNKCE	SPECIFIKACE DODÁVKY
Rozšířená telefonická podpora	<p>Zákazník může společnost HPE kontaktovat 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Když zákazník oznámí kritický incident, společnost HPE zákazníka buď spojí s pracovníkem TSS, nebo zavolá zákazníkovi zpět do 15 minut. TSS je vyškolen k řešení problémů v komplexních výpočetních prostředích a má přístup k celému rozsahu odborných znalostí a zdrojů společnosti Hewlett Packard Enterprise určených k urychlení diagnostikování a řešení problémů. V případě hardwarového problému, který vyžaduje servis na místě, je vyslán CE na pracoviště zákazníka v souladu s úrovní služby reaktivní hardwarové podpory na místě zakoupenou pro dané zařízení. Kromě zajištění řešení potíží používá TSS důsledné postupy řešení a eskalace případů a podle potřeby zapojuje další odborníky.</p> <p>Doby odezvy hardwarové podpory na místě, doby od zavolání do opravy a také doby odezvy vzdálené softwarové podpory se liší v závislosti na závažnosti incidentu a zakoupené úrovni služby na místě. Zákazník určí úroveň závažnosti incidentu při nahlášení nebo potvrzení případu u společnosti Hewlett Packard Enterprise. Úrovně závažnosti incidentů jsou definovány v části Obecná ustanovení / další výjimky.</p> <p>Po zadání požadavku na servis a potvrzení⁷ přijetí případu ze strany společnosti Hewlett Packard Enterprise začne společnost HPE pracovat na určení hardwarového nebo softwarového problému a jeho řešení, nápravě a odstranění vzdálenou spoluprací se zákazníkem. Před jakoukoli asistencí na místě může společnost HPE zahájit a provést vzdálené diagnostické testy pomocí inovativních nástrojů pro automatizaci, které použije pro přístup k daným produktům, nebo použít jiné dostupné prostředky k umožnění vzdáleného vyřešení problému. Případy incidentů u produktů připojených ke společnosti Hewlett Packard Enterprise pomocí nástroje Remote Support Technology lze automaticky vytvářet nepřetržitě. Zákazníci mohou rovněž hlásit problémy společnosti HPE prostřednictvím zvláštního telefonního čísla pro přístup nebo elektronicky prostřednictvím centra HPESC.</p> <p>Společnost Hewlett Packard Enterprise si vyhrazuje právo rozhodnout o konečném řešení všech oznámených problémů.</p>
Rozšířená správa kritických incidentů	<p>Společnost Hewlett Packard Enterprise využívá integrované nástroje pro správu případů a rozšířené postupy eskalace, které pomáhají vyřešit komplexní incidenty podpory. V případě incidentů závažnosti 1 pověří společnost HPE CEM, aby interně monitoroval a koordinoval proces v celém rozsahu a zajistil rychlé a účinné využití dalších odborných znalostí k urychlení vyřešení incidentu. CEM bude poskytovat pravidelné aktuální informace o průběhu přímo zákazníkovi. V případě incidentů závažnosti 1 může společnost HPE na základě svého uvážení poskytnout následný přehled po incidentu. Tato aktivita pomáhá zjistit případná navrhovaná vylepšení, která může zákazník či společnost HPE provést, a zabránit výskytu podobných incidentů či vylepšit jejich řešení v budoucnosti.</p> <p>Úrovně závažnosti incidentů jsou definovány v části Obecná ustanovení / další výjimky.</p>
Automatická funkce protokolování hovorů⁸	<p>U podporovaných zařízení jsou k dispozici možnosti automatického protokolování hovorů, takže zařízení mohou hlásit incidenty přímo společnosti Hewlett Packard Enterprise pomocí nástroje Remote Support Technology.⁹ Incidenty jsou zadávány s „daty selhání“ nepřetržitě a s odezvou odpovídající časovému rámci úrovně služby pro příslušné zařízení. Pokud je nakonfigurována funkce HPE Insight Online, poskytuje jednotné místo pro sledování incidentů a řešení.</p>

⁷ Další podrobnosti naleznete v části „Obecná ustanovení / další vyloučení“.

⁸ Je nutné, aby zákazník nainstaloval a používal nástroj Remote Support Technology s povolenou funkcí sběru a odesílání dat.

Tabulka 4. Specifikace: Správa incidentů (pokračování)

FUNKCE	SPECIFIKACE DODÁVKY
Základní softwarová podpora a správa telefonické spolupráce pro vybraný software třetích stran u vybraných hardwarových produktů HPE⁹	<p>V případě, že si zákazník nezakoupil podporu HPE Proactive Care Advanced k vybraným softwarovým produktům jiných výrobců než společnosti HPE, které se nacházejí v hardwarovém prostředí, na něž se vztahuje podpora HPE Proactive Care Advanced, poskytne společnost Hewlett Packard Enterprise funkce základní softwarové podpory a správy telefonické spolupráce podle následujících informací namísto softwarové podpory HPE Proactive Care Advanced popsané v části „Podpora pro softwarové incidenty“ tabulky 4.</p> <p>Základní softwarová podpora pro vybraný software od jiných výrobců než společnosti HPE je omezena na následující činnosti: Společnost Hewlett Packard Enterprise se pokusí vyřešit problémy u těchto produktů použitím oprav nebo požádáním zákazníka o použití oprav, které jsou společnosti HPE k dispozici nebo jsou jí známy. V některých případech může být podpora omezena na sdělení známé opravy, která je k dispozici prostřednictvím instalace softwarové aktualizace nebo opravy, a zákazník obdrží informace o dostupných zdrojích příslušných aktualizací či oprav, protože přístup ke známým opravám vyžaduje další servisní smlouvy s příslušným dodavatelem softwaru. Pokud problém zůstává nevyřešen, může být na žádost zákazníka zahájena správa telefonické spolupráce. Základní softwarová podpora je dostupná nepřetržitě.</p> <p>Pokud společnost Hewlett Packard Enterprise zjistí, že byl problém způsoben produktem vybraného nezávislého dodavatele softwaru (ISV) a nelze jej vyřešit tak, že zákazník použije známé dostupné opravy, zahájí společnost HPE na žádost zákazníka správu telefonické spolupráce s dodavatelem ISV.</p> <p>Správa telefonické spolupráce je k dispozici pouze v případech, kdy mají zákazníci odpovídající aktivní smlouvy o podpoře s vybranými dodavateli ISV, a poté, co zákazník provedl nezbytné kroky k zajištění toho, aby společnost Hewlett Packard Enterprise mohla uskutečnit hovory jménem zákazníka za omezeným účelem uskutečnění hovoru podpory s dodavatelem. Společnost Hewlett Packard Enterprise osloví dodavatele ISV a poskytne informace o problému zákazníka, které získala během servisního hovoru v rámci základní softwarové podpory. Upřednostňovaným způsobem spolupráce je zapojení TSS společnosti HPE do telefonní konference s dodavatelem ISV, tento proces je však podmíněn účastí dodavatele a může se u různých dodavatelů ISV lišit. Po uskutečnění hovoru s dodavatelem ISV je zodpovědností tohoto dodavatele, aby problém zákazníka vyřešil. Po uskutečnění hovoru s dodavatelem ISV bude hovor předmětem úrovně podpory podle smlouvy mezi zákazníkem a příslušným dodavatelem ISV. Ve chvíli, kdy je zapojen dodavatel ISV, uzavře společnost HPE servisní případ se společností HPE, zákazník nebo dodavatel ISV však mohou v případě potřeby servisní případ se společností HPE obnovit uvedením identifikačního čísla prvního hovoru.</p>
Přístup k databázi znalostí a centru podpory společnosti HPE	<p>Společnost Hewlett Packard Enterprise poskytuje přístup k centru HPESC v rámci služby HPE Proactive Care Advanced. HPESC je portál podpory společnosti HPE nové generace, který představuje cenný zdroj informací online. Mezi klíčové funkce tohoto portálu patří HPE Insight Online (přizpůsobený ovládací panel), fóra podpory, zadávání případů pro podporu, ovladače, správa oprav, stránky produktů, návody k řešení potíží, nejčastější problémy, záruční a kontaktní údaje a aktualizace softwaru. Centrum HPESC rovněž umožňuje správu kreditů služeb. Přístup k centru HPESC a jeho využití je možný prostřednictvím propojení vašeho účtu HPE Passport se servisními smlouvami, což je nutné k aktivaci všech dostupných služeb. Další informace naleznete na adrese hpe.com/support/hpesc</p> <p>Prostřednictvím centra HPESC jsou zákazníkům přístupné následující služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publikované reporty služeb Proactive Care pro zákazníka. • Odběr proaktivních oznámení týkajících se hardwaru a účast na fórech podpory při řešení problémů a sdílení osvědčených postupů s jinými zaregistrovanými uživateli. • Rozšířená webová vyhledávání schválených dokumentů technické podpory pro rychlejší řešení problémů. • Některé vlastní servisní diagnostické nástroje společnosti Hewlett Packard Enterprise s přístupem chráněným heslem. • Webový nástroj pro zadávání dotazů přímo společnosti Hewlett Packard Enterprise. Tento nástroj pomáhá řešit problémy rychle s procesem předběžné kvalifikace, který nasměruje požadavek na podporu či servis ke zdroji, který je k jeho řešení kvalifikován. Nástroj rovněž umožňuje zobrazení stavu každého požadavku na podporu či servis, včetně případů, které byly podány telefonicky.
Přístup k databázi znalostí a centru podpory společnosti HPE (pokračování)	<ul style="list-style-type: none"> • Dostupné databáze znalostí společnosti Hewlett Packard Enterprise a jiných výrobců, ve kterých lze vyhledávat informace k určitým produktům jiných výrobců, získat odpovědi na otázky týkající se podpory a podílet se na fórech podpory. Tato služba může být omezena omezeními přístupu ze strany jiných výrobců. • Služby, které může zákazník procházet, vybírat a plánovat s využitím kreditů. Rovněž lze zobrazit zůstatek dostupných kreditů.

⁹ Seznam softwarových produktů třetích stran, které jsou určeny pro základní softwarovou podporu a správu telefonické spolupráce, naleznete na adrese hpe.com/services/collaborativesupport. Kromě produktů uvedených v tomto seznamu jsou všechny další produkty a varianty od dodavatelů ISV k těmto službám uvedeny na adrese hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts.

Tabulka 4. Specifikace: Správa incidentů [pokračování]

FUNKCE	SPECIFIKACE DODÁVKY
Náhradní díly a materiál	<p>Společnost Hewlett Packard Enterprise poskytne náhradní díly a materiál nutné k zajištění provozu hardwarového produktu, ke kterému se služba vztahuje, a to včetně dílů a materiálu pro dostupná a doporučená konstrukční vylepšení. Náhradní díly poskytnuté společností HPE budou nové nebo svou výkonností odpovídající novým dílům. Všechny vyměněné díly se stávají majetkem společnosti HPE, pokud nebyly zakoupeny volitelné možnosti Zachování vadného materiálu (DMR) nebo Komplexní zachování vadného materiálu (CDMR). Zákazníci, kteří si přejí zachovat, vymazat nebo jinak fyzicky zničit vyměněné díly, budou povinni zaplatit cenu za náhradní díl podle ceníku.</p> <p>Spotřební materiál není v rámci této služby podporován a poskytován. Na spotřební materiál se vztahují standardní záruční podmínky. Opravy a výměny veškerého spotřebního materiálu jsou zodpovědností zákazníka. Mohou platit určité výjimky. Bližší informace vám poskytne společnost Hewlett Packard Enterprise. Pokud se služba vztahuje na součást spotřebního materiálu na základě uvážení společnosti HPE, neplatí pro opravu či výměnu takové součásti spotřebního materiálu závazky doby opravy po zavolání ani příjezdu na místo.</p> <p>Maximální podporovaná životnost / maximální využití</p> <p>Díly a součásti, které dosáhly maximální podporované životnosti a/nebo maximálního limitu využití podle ustanovení v uživatelské příručce výrobce, referenční příručce k produktu nebo technickém dokumentu produktu, nebudou v rámci této služby poskytovány, opravovány ani vyměňovány.</p>
Aktualizace firmwaru u vybraných produktů	<p>Společnost Hewlett Packard Enterprise vydává schválené aktualizace firmwaru pro hardwarové produkty HPE. Tyto aktualizace jsou přístupné pouze zákazníkům s aktivní smlouvou, která je opravňuje k přístupu k těmto aktualizacím.</p> <p>Zákazníci služby HPE Proactive Care Advanced budou mít právo stahovat, instalovat a používat aktualizace firmwaru pro hardwarové produkty, na které se tato služba vztahuje, s ohledem na všechna platná licenční omezení v aktuálních standardních podmínkách prodeje společnosti HPE.</p> <p>Společnost Hewlett Packard Enterprise ověří nárok na aktualizace přiměřenými prostředky (např. pomocí přístupového kódu nebo jiné identifikace). Zákazník je pak zodpovědný za použití těchto nástrojů pro přístup v souladu s podmínkami uvedenými v tomto dokumentu a jiných platných smlouvách se společností HPE.</p> <p>Společnost Hewlett Packard Enterprise může provést další přiměřené kroky, včetně auditů, k ověření toho, že zákazník dodržuje podmínky smluv se společností HPE, včetně tohoto dokumentu.</p> <p>Pro zákazníky s licencemi k softwarovým produktům na základě firmwaru (funkcím implementovaným ve firmwaru, které jsou aktivovány zakoupením samostatného softwarového licenčního produktu) platí, že zákazník musí mít rovněž aktivní smlouvu o podpoře softwaru HPE, pokud je k dispozici, aby mohl získávat, stahovat, instalovat a používat související aktualizace firmwaru. Společnost HPE poskytne či nainstaluje aktualizaci firmwaru, případně pomůže s její instalací, jak bylo uvedeno dříve v tomto dokumentu, pouze tehdy, pokud zákazník vlastní licenci na používání aktualizací softwaru pro každý systém, soket, procesor, jádro procesoru nebo licenci na software pro koncového uživatele v souladu s licenčními podmínkami k softwaru HPE nebo původního výrobce.</p>
Úrovně služby správy incidentů	
Podpora pro hardwarové a softwarové incidenty	<p>Každá úroveň služby HPE Proactive Care Advanced zahrnuje podporu ve formě prevence a správy incidentů pro hardwarové a softwarové produkty. Pro každou úroveň služby HPE Proactive Care Advanced poskytuje společnost HPE všechny základní funkce služby prevence uvedené v tabulce 2 a tabulce 3 a také související základní funkce služby správy incidentů uvedené v tabulce 4.</p> <p>Pro hardwarové produkty nabízí portfolio služby HPE Proactive Care Advanced tři různé úrovně služeb pro hardware.¹⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> • Služba HPE Next Business Day Proactive Care Advanced (následující pracovní den) • Služba HPE 4-hour 24x7 Proactive Care Advanced (nepřetržitě, do 4 hodin) • Služba HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Advanced (do 6 hodin od zavolání) <p>Portfolio služby HPE Proactive Care Advanced rovněž poskytuje stejné tři úrovně služeb s možnostmi zachování poškozených hardwarových médií (DMR) a komplexního zachování vadného materiálu (CDMR) jako volitelných doplňujících funkcí, které si zákazník může zakoupit na základě svých požadavků.</p> <p>U způsobilých produktů umožňuje možnost služby DMR v případě zakoupení, aby si zákazník ponechal vadný pevný disk nebo způsobilou jednotku SSD/Flash, kterých se nechce vzdát z důvodu obsažených citlivých dat („Disk nebo jednotka SSD/Flash“), na který se tato služba vztahuje. Možnost DMR musí být zakoupena pro všechny disky a způsobilé jednotky SSD/Flash systému, na který se služba vztahuje. Kromě možnosti DMR je k dispozici doplňující funkce služby CDMR, která v případě zakoupení umožňuje zákazníkovi ponechat si další komponenty, na kterých je podle společnosti HPE možné uchovávat data, např. paměťové moduly. Možnost CDMR se týká všech způsobilých komponent, na nichž je možné uchovávat data v systému, na který se služba vztahuje. Komponenty, které si lze ponechat v souvislosti s touto funkcí služby, jsou uvedeny v dokumentu na adrese hpe.com/services/cdmr.</p>

¹⁰ U některých produktů nemusí být k dispozici všechny úrovně služeb.

Tabulka 4. Specifikace: Správa incidentů [pokračování]

FUNKCE	SPECIFIKACE DODÁVKY
	<p>Pro softwarové produkty poskytuje služba HPE Proactive Care Advanced softwarovou podporu nepřetržitě včetně svátků společnosti HPE. Na telefonický požadavek na softwarový servis nekritické úrovně (závažnost 3 nebo 4) bude společnost HPE reagovat do 2 hodin. Společnost HPE poskytne podporu pro vyřešení problémů se softwarovými produkty, které zákazník dokáže identifikovat a reprodukovat. Společnost HPE rovněž poskytne podporu s cílem pomoci zákazníkovi identifikovat problémy, které lze obtížně reprodukovat. Zákazník obdrží asistenci při řešení potíží u incidentů a parametrů konfigurace. Informace o kritických situacích vyžadujících softwarovou podporu (závažnost 1 nebo 2) naleznete u funkce „Rozšířená telefonická podpora“ popsané dříve v tomto dokumentu.</p> <p>Rozdíly v odezvě u různých úrovní hardwarové podpory služby HPE Proactive Care Advanced jsou uvedeny v následující části. Časové pokrytí je ve všech případech závislé na místní dostupnosti. Podrobné informace o dostupnosti služby získáte v místní prodejní pobočce společnosti Hewlett Packard Enterprise.</p>
Možnosti podpory v případě hardwarových incidentů	
<p>Služba HPE Next Business Day Proactive Care Advanced (následující pracovní den)</p>	<p>Společnost Hewlett Packard Enterprise poskytuje následující úrovně reaktivní služby pro konkrétní zařízení, na které se vztahuje tato možnost:</p> <p>Časové pokrytí hardwarové podpory:</p> <ul style="list-style-type: none"> Standardní pracovní doba, standardní pracovní dny (9x5): Služba na místě je k dispozici 9 hodin denně v době mezi 8:00 a 17:00 místního času, od pondělí do pátku, vyjma svátků společnosti HPE. <p>Doba odezvy hardwarové podpory na místě:</p> <ul style="list-style-type: none"> Servis na místě následující pracovní den: Autorizovaný zástupce společnosti Hewlett Packard Enterprise (CE) se dostaví na místo zákazníka během časového okna pro podporu na místě a zahájí službu údržby hardwaru následující den časového pokrytí po obdržení a potvrzení hovoru společností HP. Funkce služby jsou definovány v oddílu „Hardwarová podpora na místě“ v části Omezení služeb. Dostupnost doby odezvy závisí na vzdálenosti místa zákazníka od určeného střediska podpory společnosti HPE. Další podrobnosti naleznete v tabulce 6. Další informace získáte od společnosti HPE.
<p>Služba HPE 4-hour 24x7 Proactive Care Advanced (nepřetržitě, do 4 hodin)</p>	<p>Společnost Hewlett Packard Enterprise poskytuje následující úrovně reaktivní služby pro konkrétní zařízení, na které se vztahuje tato možnost:</p> <p>Časové pokrytí hardwarové podpory:</p> <ul style="list-style-type: none"> 24x7: Služba je dostupná nepřetržitě včetně svátků společnosti HPE. <p>Doba odezvy hardwarové podpory na místě:</p> <ul style="list-style-type: none"> Odezva do 4 hodin na místě: Autorizovaný zástupce společnosti Hewlett Packard Enterprise (CE) se dostaví na místo zákazníka během časového okna pro podporu na místě a zahájí plnění služby údržby hardwaru do 4 hodin po obdržení a potvrzení hovoru společností HPE. Funkce služby jsou definovány v oddílu „Hardwarová podpora na místě“ v části Omezení služeb. Dostupnost doby odezvy závisí na vzdálenosti místa zákazníka od určeného střediska podpory společnosti HPE. Další podrobnosti naleznete v tabulce 6. Další informace získáte od společnosti HPE.
<p>Služba HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Advanced (do 6 hodin od zavolání)</p>	<p>Společnost Hewlett Packard Enterprise poskytuje následující úrovně reaktivní služby pro konkrétní zařízení, na které se vztahuje tato možnost:</p> <p>Časové pokrytí hardwarové podpory:</p> <ul style="list-style-type: none"> 24x7: Služba je dostupná nepřetržitě včetně svátků společnosti HPE. <p>Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání:</p> <p>V případě kritických incidentů (závažnost 1 a 2) použije společnost Hewlett Packard Enterprise komerčně přiměřené úsilí k obnovení provozuschopnosti hardwaru do 6 hodin od obdržení a potvrzení hovoru společností HPE. Možnosti služby jsou definovány v oddílech „Hardwarová podpora na místě“ a „Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání“ v části Omezení služeb. Dostupnost doby odezvy a doby od zavolání do opravy je závislá na vzdálenosti místa zákazníka od určeného střediska podpory společnosti HPE. Další podrobnosti naleznete v tabulce 6. Další informace získáte od společnosti HPE.</p> <p>V případě nekritických incidentů (závažnost 3 a 4) nebo na požádání zákazníka naplánuje společnost Hewlett Packard Enterprise ve spolupráci se zákazníkem dohodnutý čas zahájení nápravné akce, přičemž doba od zavolání do opravy bude zahájena v tento dohodnutý čas. Úrovně závažnosti incidentů jsou definovány v části Obecná ustanovení / další výjimky.</p> <p>Doba od zavolání do opravy označuje časové období, které je zahájeno přijetím a potvrzením prvního hovoru společností Hewlett Packard Enterprise nebo časem zahájení naplánované práce podle dohody se zákazníkem, jak je uvedeno v části Obecná ustanovení / další výjimky. Doba od zavolání do opravy končí rozhodnutím společnosti HPE, že hardware je opraven, nebo tehdy, když je nahlášená událost uzavřena s vysvětlením, že na základě usouzení společnosti HPE není zásah na místě nutný.</p>

Tabulka 4. Specifikace: Správa incidentů (pokračování)

FUNKCE	SPECIFIKACE DODÁVKY
	<p>Oprava je považována za dokončenou po potvrzení společností Hewlett Packard Enterprise, že byla závada na hardwaru opravena nebo že byl hardware vyměněn. Společnost HPE není zodpovědná za žádnou ztrátu dat a zákazník zodpovídá za realizaci odpovídajících postupů zálohování. Potvrzení společnosti HPE může spočívat v provedení samočinného testu při spuštění, samostatné diagnostiky nebo vizuální kontroly správné funkce. Společnost HPE na základě svého výlučného uvážení rozhodne o nutné úrovni testování pro ověření, zda byl hardware opraven. Společnost HPE může na základě svého výlučného uvážení produkt dočasně nebo trvale vyměnit, aby byl dodržen závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání. Náhradní produkty jsou nové nebo funkčně odpovídající novým produktům. Vyměněné produkty se stávají majetkem společnosti HPE. Po zakoupení této služby bude trvat 30dnů, než budou připraveny a provedeny nutné audity a procesy, na jejichž základě bude možné závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání uplatnit. Během tohoto počátečního 30denního období a během až 5 dalších pracovních dnů po dokončení auditu bude společnost Hewlett Packard Enterprise reagovat do 4 hodin na místě.</p> <p>Rozšířená správa zásob náhradních součástí (pouze v případě závazku opravy do určité doby od zavolání) Na podporu závazku opravy do určité doby od zavolání spravuje společnost Hewlett Packard Enterprise pro zákazníky, kteří si zvolili možnost doby od zavolání do opravy, zásoby kritických náhradních součástí. Tyto zásoby jsou uloženy v zařízení určeném společností HPE. Správa těchto náhradních součástí umožňuje zvýšenou dostupnost zásob, které jsou přístupné autorizovaným zástupcům společnosti Hewlett Packard Enterprise reagujícím na příslušné hovory.</p>
Aktualizace softwarových produktů a dokumentace	<p>Společnost Hewlett Packard Enterprise průběžně vydává aktualizace softwaru HPE, nejnovější verze softwaru a referenčních příruček, které jsou zákazníkům k dispozici. U vybraného softwaru jiných výrobců může společnost HPE poskytnout aktualizace softwaru, pokud jsou příslušným výrobcem dány k dispozici, nebo poskytnout zákazníkovi pokyny k získání aktualizací softwaru přímo od jiného výrobce. Zákazníkovi bude v případě nutnosti stažení, instalace a spuštění nejnovější verze softwaru rovněž poskytnut licenční klíč nebo přístupový klíč nebo mu budou poskytnuty pokyny k získání licenčního klíče nebo přístupového klíče.</p>
	<p>U většiny softwaru od společnosti Hewlett Packard Enterprise a vybraného softwaru jiných výrobců s podporou společnosti HPE budou aktualizace k dispozici prostřednictvím portálu pro softwarové aktualizace a licence střediska HPESC. Portál pro softwarové aktualizace a licence poskytuje zákazníkům elektronický přístup pro získávání a proaktivní správu aktualizací softwarových produktů a dokumentace.</p> <p>V případě ostatního softwaru jiných výrobců s podporou společnosti HPE může být nutné, aby si zákazník aktualizace stáhl přímo z webu dodavatele.</p>
Licence k použití aktualizací softwaru	<p>Zákazník obdrží licenci k použití softwarových aktualizací pro software společnosti HPE nebo software jiných výrobců podporovaný společností HP pro každý systém, soket, procesor, jádro procesoru nebo licenci na software pro koncového uživatele, na které se tato služba vztahuje, na základě licenčních podmínek společnosti Hewlett Packard Enterprise nebo původního výrobce.</p> <p>Tyto licenční podmínky musí být v souladu se softwarovými licenčními podmínkami společnosti HPE, které odpovídají předpokladům základní softwarové licence zákazníka, nebo v souladu s aktuálními licenčními podmínkami jiných výrobců softwaru, pokud je to relevantní, včetně veškerých dalších licenčních podmínek k softwaru, které mohou být součástí aktualizací softwaru poskytovaných v rámci této smlouvy.</p>
Doporučený způsob aktualizace softwaru a dokumentace společnosti HPE	<p>V případě aktualizací softwaru a dokumentace od společnosti HPE nebo jiných výrobců podporovaných společností HPE rozhodne o doporučeném způsobu dodání společnost Hewlett Packard Enterprise. Primárním způsobem dodání aktualizací softwaru a aktualizací dokumentace je stažení z portálu pro softwarové aktualizace a licence nebo z webu jiného výrobce.</p>

Tabulka 5. Specifikace: Volitelný další přístup k odborným znalostem

FUNKCE	SPECIFIKACE DODÁVKY
Služba Proactive Select a technické služby	Poskytování dalších odborných znalostí je volitelná funkce, která představuje flexibilní možnost rozšíření a doplnění schopností vlastního IT týmu zákazníka a poskytnutí specialistů podle potřeby. Pokud se zákazník rozhodne využít přístup k technickým službám společnosti Hewlett Packard Enterprise, mohou být tyto služby poskytovány prostřednictvím portfolia technických služeb HPE pro jednotlivé události nebo zakoupením služby HPE Proactive Select. Služba HPE Proactive Select umožňuje zákazníkům služby HPE Proactive Care Advanced zakoupení dalších kreditů. Další informace o službě HPE Proactive Select naleznete na adrese hpe.com/services/proactiveselect .

Tabulka 6. Specifikace: Dopravní zóny služeb

FUNKCE	SPECIFIKACE DODÁVKY		
Geografická umístění	Dopravní zóny a poplatky, pokud jsou uplatňovány, se mohou v některých geografických umístěních lišit.		
Tabulka dopravních zón pro dobu odezvy hardwarové podpory na místě	Vzdálenost od určeného střediska podpory společnosti HPE	Do 4 hodin, hardware, na místě doba odezvy	Následující den, hardware, na místě doba odezvy
	0–160 km	4 hodiny	Následující den časového pokrytí
	161–320 km	8 hodiny	1 další den časového pokrytí
	321–480 km	Stanoveno v době podání objednávky, závisí na dostupnosti	2 další dny časového pokrytí
	Více než 480 km	Stanoveno v době podání objednávky, závisí na dostupnosti	Stanoveno v době podání objednávky, závisí na dostupnosti
Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání	Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání je k dispozici pro pracoviště do vzdálenosti 80 km od určeného střediska podpory společnosti HPE. Dopravní zóny a poplatky se mohou v některých geografických umístěních lišit. Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání není k dispozici pro pracoviště vzdálená více než 160 km od určeného střediska podpory společnosti HPE. Pro pracoviště ve vzdálenosti od 81 do 160 km od určeného střediska podpory společnosti HPE platí upravený závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání podle údajů v následující tabulce.		
Tabulka dopravních zón pro závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání	Vzdálenost od určeného střediska podpory společnosti HPE	Doba opravy hardwaru do 6 hodin po zavolání	
	0–80 km	6 hodiny	
	81–160 km	8 hodiny	
	Více než 160 km	Není k dispozici	

Omezení služeb

Služby poskytované v rámci jedné smlouvy o podpoře HPE Proactive Care Advanced jsou omezeny na prostředí IT pod přímým každodenním dohledem jednoho správce IT v jedné zemi. Pokud není stanoveno nebo dohodnuto jinak, jsou proaktivní a konzultační služby poskytovány během standardní pracovní doby a pracovních dnů společnosti HPE v daném místě vyjma svátků společnosti HPE. Pokud není v tomto dokumentu uvedeno jinak, je rozsah služby HPE Proactive Care Advanced omezen na produkty, na které se vztahuje smlouva o podpoře HPE Proactive Care Advanced.

V případě, že si zákazník zakoupí další podporu HPE Proactive Care Advanced, budou proaktivní služby poskytovány pro další zařízení společně se stávajícími zařízeními podle smlouvy.

Report verzí firmwaru a softwaru a report proaktivního skenování vyžadují, aby byla nainstalována aktuální verze nástroje Remote Support Technology s povolenou funkcí sběru dat. Pokud nástroj Remote Support Technology aktuálně nepodporuje některé zařízení, bude zákazník požádán o ruční získání dat nutných k tomu, aby společnost HPE zahrnula toto zařízení do výše uvedených reportů. V takovém případě poskytne společnost HPE zákazníkovi jasné pokyny, kdy a jak má ručně nezbytná data získat a přenést. Tato data musí být společnosti HPE dodávána v požadovaných termínech, aby je společnost HPE mohla zahrnout do výše uvedených reportů. V opačném případě nebude společnost HPE zodpovídat za poskytování výše uvedených hlášení pro tato zařízení, aniž by se z tohoto důvodu snížily poplatky za službu HPE Proactive Care Advanced.

Seznam aktuálně podporovaných zařízení je k dispozici jako součást poznámek k verzi softwaru Insight Remote Support, které naleznete na adrese hpe.com/services/getconnected.

Rozsah produktů, na které se služba vztahuje

Tato služba je dostupná pouze pro vybrané servery, software, úložná zařízení, úložná pole, síťová zařízení a sítě úložných polí, jak je uvedeno na adrese hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts.

Funkce této služby se mohou lišit nebo mohou být omezeny na základě konkrétních zařízení či softwaru. Informace o konkrétních omezeních a místní dostupnosti získáte v prodejní pobočce společnosti Hewlett Packard Enterprise nebo od obchodního zástupce společnosti Hewlett Packard Enterprise.

Obecná omezení

Zaměstnanci společnosti Hewlett Packard Enterprise zajišťující dodávku budou poskytovat proaktivní služby definované v tabulce 3 během standardní místní pracovní doby společnosti HPE vyjma svátků společnosti HPE, a to vzdáleně nebo na místě dle uvážení společnosti HP. Pokud je poskytování těchto služeb vyžadováno mimo standardní pracovní dobu, mohou být účtovány další poplatky a dostupnost se může na různých místech lišit.

Společnost Hewlett Packard Enterprise si vyhrazuje právo rozhodnout o konečném řešení všech servisních požadavků.

Z této služby jsou vyloučeny (bez omezení) činnosti následujícího typu:

- služby požadované v důsledku toho, že zákazník nepoužil systémovou opravu nebo změnu, kterou mu poskytla společnost Hewlett Packard Enterprise,
- služby, které jsou podle názoru společnosti Hewlett Packard Enterprise nezbytné kvůli neautorizovaným pokusům ze strany pracovníků mimo společnost HPE o instalaci, opravy, údržbu nebo změny hardwaru, firmwaru či softwaru,
- testování provozu aplikací nebo další testy požadované zákazníkem,
- služby, které jsou podle názoru společnosti HPE požadovány kvůli nesprávnému zacházení nebo používání produktů či zařízení,
- služby požadované z toho důvodu, že zákazník neprovedl akci, kterou mu společnost HPE předtím doporučila,
- zálohování a obnova operačního systému, dalšího softwaru a dat,
- implementace doporučení společnosti Hewlett Packard Enterprise poskytnutých v rámci této služby,
- instalace aktualizací firmwaru a softwaru s možností vlastní instalace zákazníkem.

Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání

Pokud je společnost Hewlett Packard Enterprise vyžadován předchozí audit, nebude závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání platný do doby pěti (5) pracovních dnů od dokončení auditu. Kromě toho si společnost HPE vyhrazuje právo snížit úroveň služby na dobu odezvy na místě nebo zrušit servisní smlouvu, pokud nebudou dodržována kritická doporučení auditu nebo pokud nebude audit proveden v určitém časovém rámci.

Možnosti opravy hardwaru do určité doby od zavolání jsou uvedeny v části „Služba HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Advanced (do 6 hodin od zavolání)“ (viz tabulka 4). Doby opravy po zavolání jsou závislé na místní dostupnosti. Podrobné informace o dostupnosti získáte v místní prodejní pobočce společnosti Hewlett Packard Enterprise.

Závazek doby opravy hardwaru se může u některých produktů lišit.

Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání nelze uplatnit, pokud se zákazník rozhodne o prodloužení diagnostiky společnosti Hewlett Packard Enterprise namísto provedení doporučených postupů zotavení serverů.

Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání nelze uplatnit, pokud zákazník nenainstaluje a nepoužívá aktuální verzi nástroje Remote Support Technology ve všech zařízeních. Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání rovněž není k dispozici pro zařízení, která nejsou nástrojem Remote Support Technology podporována. Zákazník je nadále zodpovědný za plné uhrazení všech poplatků souvisejících s poskytováním služeb HPE Proactive Care Advanced.

Závazky opravy do určité doby od zavolání a odezvy na místě se nevztahují na opravu nebo výměnu vadných či vybitých baterií pro vybraná podniková pole úložišť a podniková pásková zařízení.

Pokud zákazník požaduje naplánované služby, je časový rámec opravy zahájen dohodnutým naplánovaným časem.

Dle uvážení společnosti Hewlett Packard Enterprise bude služba poskytována pomocí kombinace vzdálené diagnostiky a podpory, služeb na místě a jiných způsobů poskytování služeb. Jiné způsoby poskytování služeb mohou zahrnovat dodání náhradních součástí vyměnitelných zákazníkem prostřednictvím kurýra, např. v případě klávesnice, myši, některých pevných disků a dalších součástí klasifikovaných společností HPE jako součásti opravitelné uživatelem (CSR), nebo celého náhradního produktu. Společnost HPE určí vhodný způsob dodání s cílem poskytovat efektivní a včasnou zákaznickou podporu a splnit závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání, pokud je to relevantní.

Pokud zákazník souhlasí s použitím doporučené součásti CSR a tato součást CSR je poskytnuta za účelem obnovení provozuschopnosti systému, úroveň služby na místě se na takový případ nevztahuje. V takových případech je běžným postupem společnosti Hewlett Packard Enterprise expresní odeslání součástí CSR, které jsou pro provoz produktu kritické, na adresu zákazníka. Další informace o postupech a součástech CSR naleznete na adrese hpe.com/info/csr.

Následující činnosti a situace vedou k odložení výpočtu doby od hovoru do opravy (pokud je to relevantní), dokud nejsou dokončeny nebo vyřešeny:

- jakýkoli zásah či nečinnost zákazníka nebo jiné společnosti, které mají dopad na proces opravy;
- jakékoli automatické procesy obnovy, které byly spuštěny závadou na hardwaru, např. postupy opravy nebo náhrady diskových mechanik;
- jakékoli další činnosti, které se konkrétně netýkají opravy hardwaru, ale jsou nutné k ověření, zda byla závada na hardwaru odstraněna, např. restartování operačního systému.

Společnost Hewlett Packard Enterprise si vyhrazuje právo upravit závazek doby opravy do určité doby od zavolání na základě konkrétní konfigurace produktu, umístění a prostředí zákazníka. Tento závazek je stanoven v době objednávky smlouvy o podpoře a závisí na dostupnosti zdrojů.

Hardwarová podpora na místě

Dle uvážení společnosti Hewlett Packard Enterprise bude služba poskytována pomocí kombinace vzdálené diagnostiky a podpory, služeb na místě a jiných způsobů poskytování služeb. Jiné způsoby poskytování služeb mohou zahrnovat dodání součástí, které může vyměnit sám zákazník, jako je klávesnice, myš a další součásti klasifikované jako SCR (vyměnitelné zákazníkem) prostřednictvím kurýra. Společnost HPE určí vhodný způsob dodání s cílem poskytovat efektivní a včasnou zákaznickou podporu.

Doba odezvy na místě nebude uplatňována, pokud lze službu poskytnout prostřednictvím vzdálené diagnostiky, vzdálené podpory nebo jiných způsobů poskytování služeb popsaných výše.

Doby odezvy závisí na umístění pracoviště zákazníka vzhledem k určenému pracovišti podpory společnosti Hewlett Packard Enterprise. Chcete-li zkontrolovat dostupnost služby, kontaktujte zástupce oddělení služeb společnosti Hewlett Packard Enterprise.

V případě technických hardwarových potíží, které nelze dle uvážení společnosti Hewlett Packard Enterprise vyřešit vzdáleně, poskytne autorizovaný zástupce společnosti Hewlett Packard Enterprise technickou podporu na místě pro způsobilé hardwarové produkty s cílem obnovit jejich provozuschopnost. V případě některých produktů se může společnost HPE na základě vlastního výlučného uvážení rozhodnout pro výměnu namísto opravy. Náhradní produkty jsou nové nebo funkčně odpovídající novým produktům. Vyměněné produkty se stávají majetkem společnosti HPE.

Když se autorizovaný zástupce společnosti Hewlett Packard Enterprise dostaví na pracoviště zákazníka, bude pokračovat v poskytování služby, a to na místě nebo vzdáleně dle uvážení společnosti HPE, dokud nebudou produkty opraveny. Práce může být dočasně přerušena, pokud jsou nutné náhradní součásti nebo další zdroje. Po jejich zajištění však bude práce opět pokračovat. Práce až do dokončení se nemusí vztahovat na podporu na místě pro stolní počítače, mobilní zařízení a spotřební produkty. Oprava je považována za dokončenou po potvrzení společnosti HPE, že byla závada na hardwaru opravena nebo že byl hardware vyměněn.

Společnost Hewlett Packard Enterprise u vybraných podnikových úložných polí a podnikových páskových zařízení zajistí podporu a výměnu vadných nebo vybitých baterií, které jsou kritické pro správnou funkci způsobilého produktu, a to bez ohledu na protichůdná ustanovení v tomto dokumentu nebo v aktuálních standardních obchodních podmínkách společnosti HPE.

V případě incidentů u způsobilého hardwaru, které nelze vyřešit vzdáleně, použije společnost Hewlett Packard Enterprise komerčně přiměřené úsilí k odezvě na místě v souladu s úrovní služby reaktivní hardwarové podpory na místě zakoupenou pro dané zařízení.

Doby odezvy na místě určují období, které začíná přijetím a potvrzením prvního hovoru společností Hewlett Packard Enterprise podle informací v části **Obecná ustanovení / další vyloučení**. Doba odezvy na místě končí příchodem autorizovaného zástupce společnosti Hewlett Packard Enterprise na pracoviště zákazníka nebo tehdy, když je nahlášená událost uzavřena s vysvětlením, že podle uvážení společnosti HPE není zásah na místě nutný.

Doby odezvy jsou měřeny jen během doby pokrytí a mohou zahrnovat následující den, pro který je k dispozici doba pokrytí. Možnosti odezvy na místě, které jsou dostupné pro dané produkty, jsou uvedeny v tabulce možností úrovní podpory. Všechny doby odezvy jsou závislé na místní dostupnosti. Podrobné informace o dostupnosti služby získáte v místní prodejní pobočce společnosti Hewlett Packard Enterprise.

V případě poskytnutí součástí CSR za účelem obnovení provozuschopnosti systému nebude doba odezvy na místě, je-li stanovena, uplatňována. V takových případech je běžným postupem společnosti Hewlett Packard Enterprise expresní odeslání součástí CSR, které jsou pro provoz produktu kritické, na adresu zákazníka. Další informace o postupech a součástech CSR naleznete na adrese: hpe.com/info/csr.

Software

Pokud zákazník provozuje několik systémů na stejném místě, může společnost Hewlett Packard Enterprise omezit počet sad fyzických médií, která obsahují aktualizace softwarových produktů a dokumentace poskytované v rámci této služby.

Pro některé softwarové produkty nejsou aktualizace softwaru k dispozici. Pokud není tato funkce služby dostupná, nebude do služby zahrnuta.

V případě některých produktů obsahují aktualizace softwaru pouze drobná vylepšení. Nové verze softwaru je nutné zakoupit samostatně.

Omezení možností služeb zachování poškozených médií a komplexního zachování vadného materiálu

Možnosti služeb zachování poškozených médií a komplexního zachování vadného materiálu se týkají pouze způsobilých komponent, na nichž je možné uchovávat data, které společnost Hewlett Packard Enterprise vyměňuje z důvodu závady. Netýkají se výměny komponent, na nichž je možné uchovávat data, u kterých k závadě nedošlo.

Na komponenty, na nichž je možné uchovávat data, které jsou společností Hewlett Packard Enterprise považovány za spotřební součásti nebo které dosáhly maximální podporované životnosti nebo maximálního limitu využití podle ustanovení v uživatelské příručce výrobce, referenční příručce k produktu nebo technickém dokumentu produktu, se tato služba nevztahuje.

Pokrytí služeb zachování poškozených médií a komplexního zachování vadného materiálu pro možnosti, u nichž společnost Hewlett Packard Enterprise vyžaduje samostatné pokrytí, je-li k dispozici, musí být konfigurováno a zakoupeno samostatně.

Četnost selhání těchto součástí je neustále monitorována a společnost Hewlett Packard Enterprise si vyhrazuje právo zrušit tuto službu s 30denní výpovědní lhůtou, pokud zákazník podle odůvodněného přesvědčení společnosti HPE nadměrně využívá možnosti služeb zachování poškozených médií a komplexního zachování vadného materiálu (např. pokud výměna vadných komponent, na nichž je možné uchovávat data, výrazně překračuje standardní četnost selhání u předmětného systému).

Předpoklady poskytování služby

Společnost Hewlett Packard Enterprise může na základě vlastního výlučného uvážení vyžadovat audit produktů, na které se služba vztahuje. Pokud je takový audit vyžadován, kontaktuje autorizovaný zástupce společnosti Hewlett Packard Enterprise zákazníka a dohodne se s ním na uspořádání auditu během prvních 30 dnů. Během auditu jsou zjištěny klíčové informace o konfiguraci systému a je provedena inventura produktů, na které se služba vztahuje. Informace získané při auditu umožňují společnosti HPE naplánovat a spravovat zásoby náhradních součástí na odpovídající úrovni a v odpovídajícím umístění. Společnost HPE může rovněž zkoumat a řešit potíže u možných budoucích hardwarových incidentů, aby bylo možné provádět opravy co nejrychleji a neúčinněji. Na základě vlastního výlučného uvážení společnosti HPE může být audit proveden na místě, prostřednictvím vzdáleného přístupu k systému, prostřednictvím nástrojů pro vzdálený audit nebo telefonicky.

Pokud společnost Hewlett Packard Enterprise vyžaduje provedení auditu, bude po zakoupení této služby trvat 30 dnů, než budou připraveny a provedeny nutné audity a procesy, na jejichž základě bude možné závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání uplatnit. Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání nebude platný do doby pěti (5) pracovních dnů od dokončení auditu. Do té doby bude servis pro daný hardware poskytován na úrovni odezvy do 4 hodin na místě.

Kromě toho si společnost Hewlett Packard Enterprise vyhrazuje právo snížit úroveň služby na dobu odezvy na místě nebo zrušit servisní smlouvu, pokud nebudou dodržována kritická doporučení auditu nebo pokud nebude audit proveden v určitém časovém rámci, s výjimkou případů, kdy bylo zpoždění způsobeno společností HPE.

V případě závazků opravy hardwaru do určité doby od zavolání vyžaduje společnost Hewlett Packard Enterprise, aby zařízení a konfigurace byly podporovány nástrojem HP Remote Support Technology, přičemž zákazník musí nainstalovat a používat aktuální verzi nástroje HP Remote Support Technology se zabezpečeným připojením ke společnosti HPE, aby služba mohla být poskytována.

Instalace a používání nástroje Remote Support Technology, včetně instalace a povolení všech agentů a přenosů dat do společnosti Hewlett Packard Enterprise, jsou nezbytné k poskytování hlášení verzí firmwaru a softwaru, hlášení proaktivního zjišťování, závazku opravy hardwaru do určité doby od zavolání, vzdáleného monitorování a automatického protokolování hovorů v rámci služby HPE Proactive Care Advanced. Během takové doby, kdy zákazník nenasadil nástroj Remote Support Technology nebo konfigurace či zařízení zákazníka nejsou nástrojem HP Remote Support Technology podporovány a zákazník neučiní nutné kroky k poskytnutí požadovaných dat společnosti HPE, nemá společnost HPE povinnost poskytovat předmětné služby, přičemž zákazník je nadále zodpovědný za plné uhrazení veškerých poplatků souvisejících s poskytováním služby HPE Proactive Care Advanced.

Instalace firmwaru a softwaru instalovatelného zákazníkem je zodpovědností zákazníka. Pokud zákazník požádá společnost Hewlett Packard Enterprise o instalaci aktualizací firmwaru a softwaru instalovatelných zákazníkem, budou účtovány další poplatky. Veškeré další poplatky požadované od zákazníka budou určeny na základě času a materiálu, pokud nebylo dříve dohodnuto jinak v písemné podobě mezi společností HPE a zákazníkem. K pořízení této služby je nutné, aby měl zákazník řádnou licenci k použití dané verze softwarového produktu, která je aktivní v době zahájení smluvního období podpory. V opačném případě mohou být účtovány další poplatky za zajištění způsobilosti zákazníka k využívání služby.

Zákazník musí právoplatně získat licenci k veškerému základnímu firmwaru, na který se budou tyto služby vztahovat.

Povinnosti zákazníka

Pokud zákazník nejedná v souladu s uvedenými povinnostmi, společnost Hewlett Packard Enterprise nebo její autorizovaný poskytovatel služeb dle uvážení společnosti HPE i) nemá povinnost poskytovat služby v souladu s popisem nebo ii) bude tyto služby provádět na náklady zákazníka na základě obvyklých cen za čas a materiál.

Zákazník musí včas poskytnout přesné a úplné informace požadované společností Hewlett Packard Enterprise k realizaci služeb.

V případě proaktivních služeb poskytovaných v rámci služby HPE Proactive Care Advanced musí zákazník společnosti HPE poskytnout kontaktní údaje příslušného správce systému (jméno, e-mail a telefonní číslo) jako primární osoby zodpovědné za provozuschopnost infrastruktury, na kterou se služba HPE Proactive Care Advanced vztahuje. Zákazník určí klíčový bod a interní tým zákazníka, který bude spolupracovat s ASM přiděleným společností Hewlett Packard Enterprise.

Závazek opravy do určité doby od zavolání je podmíněn tím, že zákazník poskytne okamžitý a neomezený přístup k systému podle požadavků společnosti Hewlett Packard Enterprise. Závazek opravy do určité doby od zavolání nelze uplatnit, pokud je přístup k systému, včetně fyzického přístupu, vzdáleného řešení potíží a diagnostického posouzení hardwaru, opožděn nebo odepřen. Pokud zákazník požaduje naplánované služby, je časová doba od zavolání do opravy zahájena dohodnutým naplánovaným časem.

Na žádost společnosti Hewlett Packard Enterprise musí zákazník poskytnout podporu společnosti HPE při vzdáleném řešení problému i proaktivním poskytování služeb. Zákazník je povinen zajistit následující:

- spuštění samočinných testů a instalace a spuštění ostatních diagnostických nástrojů a programů,
- instalace aktualizací firmwaru a oprav instalovatelných zákazníkem,
- spuštění „skriptů“ pro sběr dat jménem společnosti Hewlett Packard Enterprise, pokud je nelze spustit z nástroje Remote Support Technology,
- poskytnutí všech informací, které společnost Hewlett Packard Enterprise potřebuje pro včasné a profesionální poskytnutí vzdálené podpory, a umožnění společnosti HPE určit úroveň nároku na podporu,
- provedení dalších přiměřených kroků na základě požadavků ze strany společnosti Hewlett Packard Enterprise, konkrétně kroků, které napomáhají společnosti HPE s identifikací problémů nebo jejich řešením.

Zákazník je zodpovědný za instalaci a konfiguraci všech podporovaných zařízení a správu příslušného nástroje Remote Support Technology se zabezpečeným připojením ke společnosti Hewlett Packard Enterprise. Zákazník je zodpovědný za poskytnutí všech nezbytných zdrojů v souladu s poznámkami k verzi nástroje Remote Support Technology s cílem umožnit poskytování služby a jejich možností. Zákazník musí rovněž zajistit veškerý hardware nutný k hostování nástroje Remote Support Technology. Pokud je nakonfigurováno řešení pro vzdálenou podporu společnosti HPE, musí zákazník rovněž udržovat aktuální kontaktní údaje konfigurované v příslušné verzi nástroje HPE Remote Support Technology, které bude společnost HPE využívat při reakci na závadu zařízení. Zákazník musí požádat místního zástupce společnosti Hewlett Packard Enterprise o další podrobnosti o požadavcích, specifikacích a vyloučení. V případě naplánované podpory zákazník včas zpřístupní zařízení společnosti HPE pro provedení nápravné akce ve smluveném čase.

V případě, že jsou v rámci řešení problému dodány součásti CSR nebo náhradní produkty, je zákazník zodpovědný za vrácení vadné součásti nebo produktu do doby určené společností HPE. V případě, že společnost HPE neobdrží vadnou součást nebo produkt do určené doby nebo pokud jsou takové součásti nebo produkty při přijetí vymazány nebo jinak fyzicky poškozeny, musí zákazník uhradit společnosti HPE cenu za vadnou součást nebo produkt podle ceníku na základě rozhodnutí společnosti HPE.

K tomu, aby společnost Hewlett Packard Enterprise mohla poskytovat správu telefonické spolupráce, musí mít zákazník s dodavatelem softwaru uzavřenu aktivní smlouvu o podpoře, která zahrnuje požadovanou úroveň a funkce služby nutné k tomu, aby zákazník mohl uskutečňovat hovory a obdržet podporu od dodavatele. Pokud to dodavatel vyžaduje, musí zákazník provést nutné kroky k zajištění toho, aby společnost HPE mohla uskutečňovat hovory jménem zákazníka. Kromě toho musí zákazník společnosti HPE poskytnout odpovídající informace nutné k tomu, aby společnost HPE zahájila servisní hovor s dodavatelem softwaru jménem zákazníka. Pokud zákazník tyto požadavky nesplní, společnost HPE nebude moci uskutečňovat hovory s dodavatelem a nebude za tuto situaci zodpovědná. Povinnosti společnosti HPE jsou omezeny pouze na uskutečňování hovorů týkajících se podpory. Zakoupení správy telefonické spolupráce nepředstavuje přidělení smlouvy o podpoře mezi zákazníkem a dodavatelem společnosti HPE. Zákazník je nadále zodpovědný za plnění svých povinností podle těchto smluv, mezi něž patří platby všech příslušných poplatků, včetně poplatků, které mohou vyplývat ze zaznamenaných hovorů s dodavatelem. Společnost HPE není zodpovědná za činnost nebo nečinnost jiných dodavatelů, jejich produktů a služeb podpory.

Zákazník zodpovídá za včasnou instalaci kritických aktualizací firmwaru, které může sám nainstalovat, i za součásti vyměnitelné zákazníkem a náhradní produkty, které byly zákazníkovi dodány.

Zákazník je zodpovědný za otestování veškerých preventivních doporučení před zavedením do produkčního prostředí a ověřit součinnost v rámci prostředí IT. Před zavedením jakýchkoli opatření se zákazník musí seznámit se všemi předpoklady, postupy a požadavky, které jsou uvedeny v podpůrné dokumentaci k aktualizaci.

Zákazník ve spolupráci se společností Hewlett Packard Enterprise naplňuje dodání funkcí služby HPE Proactive Care Advanced, které jsou určeny k opakovanému poskytování v určeném počtu nebo na každoroční bázi. Dodání bude naplánováno vždy na období 12 měsíců podle roční smlouvy o podpoře. Žádné služby ani nároky nelze přenést z jednoho 12měsíčního období do dalšího.

Zákazník je povinen zajistit následující:

- Převzít zodpovědnost za registraci elektronické služby od společnosti Hewlett Packard Enterprise nebo jiných výrobců k použití pro potřeby přístupu k databázím znalostí a získání informací o produktech. Společnost HPE poskytne zákazníkovi registrační informace podle potřeby. U některých produktů může být dále vyžadováno, aby zákazník přijal specifické podmínky dodavatele pro použití elektronické služby.
- Uchovávat a na požádání předložit všechny původní softwarové licence, licenční ujednání, licenční klíče a registrační informace k odběrům od společnosti Hewlett Packard Enterprise, které se k této službě vztahují.

- Převzít zodpovědnost za reakci na veškerá písemná nebo e-mailová oznámení zasláná zákazníkovi s ohledem na stahování aktualizací softwaru nebo vyžádání nových aktualizací softwaru na médiích, pokud je tato možnost k dispozici.
- Používat všechny softwarové produkty v souladu s aktuálními licenčními podmínkami společnosti Hewlett Packard Enterprise, které odpovídají předpokladům základní softwarové licence zákazníka, nebo v souladu s aktuálními licenčními podmínkami jiných výrobců softwaru, pokud je to relevantní, včetně veškerých dalších licenčních podmínek k softwaru, které mohou být součástí aktualizací softwaru poskytovaných v rámci této smlouvy.

Pokud je to vyžadováno společností Hewlett Packard Enterprise, zákazník nebo oprávněný zástupce společnosti Hewlett Packard Enterprise musí aktivovat hardwarový produkt, jenž má být podporován, do 10 dní od nákupu této služby, a to dle pokynů v dokumentaci služby Care Pack nebo v dokumentu obdržенém od společnosti HPE e-mailem, případně dle jiných pokynů od společnosti HPE. V případě, že dojde ke změně umístění produktu, na který se služba vztahuje, musí aktivace a registrace (nebo správná změna stávající registrace společnosti HPE) proběhnout do 10 dnů od této změny.

Zákazník je zodpovědný za zabezpečení svých vlastních a důvěrných informací. Zákazník je zodpovědný za správné čištění a mazání dat z produktů, které mohou být vyměněny a vráceny společnosti Hewlett Packard Enterprise v rámci procesu výměny s cílem zajistit ochranu dat zákazníka. Další informace o povinnostech zákazníků včetně pokynů uvedených v zásadách společnosti HPE pro čištění médií a manipulaci s médii naleznete na adrese hpe.com/mediahandling.

Pokud se zákazník rozhodne ponechat si náhradní součásti, na které se vztahují možnosti služby zachování poškozených médií a/nebo komplexní zachování vadného materiálu, má zákazník následující povinnosti:

zachovat vybrané komponenty, na nichž je možné uchovávat data, které byly vyměněny při poskytnutí podpory společností Hewlett Packard Enterprise,

zajistit, aby veškerá citlivá data zákazníka na zachovaných komponentách, na nichž je možné uchovávat data, byla zničena nebo zůstala zabezpečena,

- požádat přítomného autorizovaného zástupce o zachování komponenty, na níž je možné uchovávat data, převzít náhradní komponentu, poskytnout společnosti Hewlett Packard Enterprise identifikační informace, např. sériové číslo, každé takto zachované komponenty, na níž je možné uchovávat data, a na žádost společnosti HP potvrdit dokument poskytnutý společností HPE jako potvrzení o zachování komponenty, na níž je možné uchovávat data,
- zničit zachovanou komponentu, na níž je možné uchovávat data, a/nebo zajistit, aby nebyla znovu používána,
- zlikvidovat všechny zachované komponenty, na nichž je možné uchovávat data, v souladu s platnými předpisy o ochraně životního prostředí.

V případě komponent, na nichž je možné uchovávat data, které společnost Hewlett Packard Enterprise poskytla zákazníkovi na základě zapůjčení, pronájmu nebo leasingu, musí zákazník co nejdříve vrátit náhradní komponenty po uplynutí nebo ukončení podpory společnosti HPE. Zákazník nese výhradní zodpovědnost za odstranění všech citlivých dat z takovýchto komponent či produktů poskytnutých na základě zapůjčení, pronájmu nebo leasingu společnosti HPE a společnost HPE nebude zodpovědná za zajištění důvěrnosti či ochrany osobních údajů v případě citlivých dat, která na takovýchto komponentách zůstanou.

Obecná ustanovení / další výjimky

Společnost Hewlett Packard Enterprise potvrdí hovor zaprotokolováním případu, sdělením ID případu zákazníkovi a potvrzením závažnosti incidentu a požadovaného času zahájení nápravné akce. Poznámka: V případě událostí oznámených společnosti HPE prostřednictvím elektronických řešení vzdálené podpory musí společnost HPE kontaktovat zákazníka, určit závažnost incidentu ve spolupráci se zákazníkem a zajistit přístup k systému před zahájením doby hardwarové podpory od zavolání do opravy nebo doby odezvy na místě.

Doby odezvy hardwarové podpory na místě, doby od zavolání do opravy a také doby odezvy vzdálené softwarové podpory se mohou lišit v závislosti na závažnosti incidentu. Úroveň závažnosti incidentu určuje zákazník.

Úrovně závažnosti incidentů jsou definovány následujícím způsobem:

Tabulka 7. Úrovně závažnosti incidentů

Závažnost 1	Kritický výpadek	Například výpadek produkčního prostředí, výpadek nebo závažné ohrožení produkčního systému nebo produkční aplikace, poškození, ztráta nebo ohrožení dat, závažný vliv na fungování podniku, bezpečnostní rizika.
Závažnost 2	Kriticky omezený provoz	Například závažné narušení produkčního prostředí, přerušení nebo narušení činnosti produkčního systému nebo produkční aplikace, riziko opakování, významný dopad na podnikovou činnost.
Závažnost 3	Normální	Například výpadek nebo omezení provozu neprodukčního systému (např. testovacího systému), omezení provozu produkčního systému nebo produkční aplikace s použitím náhradního řešení, ztráta nekritické funkce, omezený dopad na podnikovou činnost.
Závažnost 4	Nízká	Bez dopadu na podnikovou činnost nebo uživatele.

Informace pro objednání

Všechny jednotky a možnosti samostatně prodávaných služeb podpory musí být objednávány se stejnou úrovní služby jako pro produkt nebo skříň, ve které je nainstalován, pokud je tato úroveň služby pro dané jednotky dostupná.

Službu HPE Proactive Care Advanced nelze zakoupit k výhradně softwarovým konfiguracím, jelikož se její součásti vážou k hardwaru. Proto musí být software i hardware zakoupen se stejnou úrovní služby HPE Proactive Care Advanced.

Místní dostupnost: Zákazník si může objednat podporu na základě aktuálních nabídek podpory společnosti Hewlett Packard Enterprise. Některé nabídky, funkce a pokrytí (a související produkty) nemusí být v některých zemích či oblastech k dispozici.

Chcete-li si objednat službu s možností komplexního zachování vadného materiálu (CDMR), je nutné objednat rovněž možnost zachování poškozených médií (DMR).

Potřebujete-li další informace nebo chcete-li si objednat službu HPE Proactive Care Advanced, kontaktujte místního obchodního zástupce společnosti Hewlett Packard Enterprise nebo autorizovaného prodejce produktů společnosti Hewlett Packard Enterprise a uveďte následující čísla produktů (x představuje délku služby v letech; k dispozici jsou možnosti 3, 4 nebo 5 let).

Tabulka 8. Konfigurovatelné/flexibilní služby podpory v rámci služby HPE Proactive Care Advanced

H8B33Ax	HPE Proactive Care ADV NBD SVC
H8B34Ax	HPE Proactive Care ADV NBD wDMR SVC
H8B35Ax	HPE Proactive Care ADV 24x7 SVC
H8B36Ax	HPE Proactive Care ADV 24x7 wDMR SVC
H8B37Ax	HPE Proactive Care ADV CTR SVC
H8B38Ax	HPE Proactive Care ADV CTR wDMR SVC

Tabulka 9. Smluvní služby HPE Proactive Care Advanced

H8B33AC	HPE Proactive Care ADV NBD SVC
H8B34AC	HPE Proactive Care ADV NBD wDMR SVC
H8B35AC	HPE Proactive Care ADV 24x7 SVC
H8B36AC	HPE Proactive Care ADV 24x7 wDMR SVC
H8B37AC	HPE Proactive Care ADV CTR SVC
H8B38AC	HPE Proactive Care ADV CTR wDMR SVC

Úplný seznam nekonfigurovatelných/pevných služeb podpory v rámci služby HPE Proactive Care Advanced získáte od místního obchodního zástupce společnosti Hewlett Packard Enterprise nebo prodejce produktů společnosti Hewlett Packard Enterprise.

Zdroje

Poznámky k vydání softwaru Insight
Remote Support:
hpe.com/services/getconnected

Seznam produktů podporovaných službou
HPE Proactive Care Advanced:
[hpe.com/services/
proactivecareadvancedsupportedproducts](http://hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts)

Seznam softwarových produktů, na které
se vztahuje podpora spolupráce od
společnosti HPE:
hpe.com/services/collaborativesupport

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

Centrum podpory společnosti HPE:
hpe.com/support/hpesc

Zásady společnosti HPE pro čištění médií
a manipulaci s médii:
hpe.com/mediahandling

HPE Comprehensive Defective Material
Retention (Komplexní zachování vadného
materiálu):
hpe.com/services/cdmr

Informace k opravám zákazníkem:
hpe.com/info/csr

Více informací

Další informace o službě HPE Proactive Care Advanced Service a dalších našich službách podpory získáte ve kterékoli z našich prodejních poboček po celém světě.

Více informací najdete na adrese
hpe.com/services/support



Přihlaste se k odběru novinek