

A HPE Software Flexible Care támogatása

Növelje HPE-szoftvermegoldásai és számítástechnikai infrastruktúrája értékét.

Manapság a számítástechnikai környezetek igen összetettek és időérzékenyek. A HPE Software Flexible Care támogatása („HPE FlexCare”) segítségével még inkább kiaknázhatja befektetési értékét, hisz folyamatosan kapcsolatban áll majd a HPE Software támogatási csapatával.

A HPE FlexCare a támogatási szolgáltatások olyan rugalmas portfólióját képezi, amelyet kifejezetten azért terveztünk, hogy Ön minél jobban kihasználhassa a HPE Software termékeit és megoldásait. A HPE Software szakértői együtt dolgoznak Önnel és csapatával, hogy segítsenek növelni az üzemidőt, javítani a teljesítményt, elérni az ügyfeleinek ígért szolgáltatási célokat és javítani a tulajdonlási költségét.

Erősítse meg vállalkozását a HPE FlexCare-rel

- Férjen hozzá a Hewlett Packard Enterprise műszaki szaktudásához és bevált gyakorlataihoz
- Élvezze a költséghatékony, rugalmas támogatási szolgáltatásokat, amelyeket egy rugalmas menü keresztül érhet el
- Vásároljon krediteket előre, saját költségvetési ciklusai szerint, majd pedig használja fel őket később műszaki szolgáltatások megrendelésére, amikor arra szüksége van
- Egyszerűsítse teljes szoftvertámogatási folyamatát, használjon csupán egyetlen kapcsolódási pontot az összes HPE Software támogatáshoz
- Élvezze a gyorsabb válaszidőket rövidebb válaszidő-célkitűzésekkel
- Minimalizálja a támogatási szolgáltatás kimaradásának kockázatát proaktív, saját igényeire szabottan tervezett támogatással
- Optimalizálja munkatársainak kihasználtságát, összpontosítson a napi karbantartás helyett inkább az innovációra, és
- Egészítse ki saját támogatási csapatát igény szerint a HPE Software támogatási mérnökeivel



1. ábra Erősítse meg vállalkozását a HPE FlexCare-rel

Együttműködés a HPE FlexCare megnevezett ügyféltámogatási mérnökével („NASE” - Named Account Support Engineer) műszaki probléma esetén

A HPE FlexCare NASE igénybevétele megnöveli a HPE Software-től kapott támogatás szintjét. A HPE megnevezett mérnököt jelöl ki minden egyes, HPE FlexCare szerződésbe tartozó HPE FlexCare termékcsaládhoz a HPE FlexCare rendelkezésre állási ideje alatt. A mérnök megismeri az Ön rendszerkörnyezetét, és sokkal hatékonyabban tudja majd kezelni az egyes támogatási eseményeket. Műszaki problémái elsőbbségi támogatást élveznek 24 órában a hét minden napján (ha a HPE Software-rel kötött támogatási szerződés 24x7 óras elérést biztosít a HPE támogatási munkatársaihoz), így a HPE támogatási szakemberei gyorsabban tudják megoldani azokat. A NASE munkaidején kívül a problémáit szakértő támogatási mérnökök csapata kezeli (ha a HPE Software-rel kötött támogatási szerződés 24x7 óras elérést biztosít a HPE támogatási munkatársaihoz).

A HPE FlexCare NASE elsődleges feladatai és felelősségi területei a következők:

Lefedettségi

- Fokozott hangsúly a termékcsalád szintjén

Problémakezelés

- A kijelölt mérnök megismeri az Ön adott rendszerkörnyezetét
- A kijelölt mérnök felel a probléma megoldásáért
- Elsőbbségi és bővített támogatásieset-kezelés munkaidőn kívül (ha a HPE Software-rel kötött támogatási szerződés 24x7 óras elérést biztosít a HPE támogatási munkatársaihoz)
- A támogatási események hatékonyabb megoldásának lehetősége
- Kiváló hibaelhárítási képességek és ügyfélkezelés a nagyon kritikus időszakban és
- A HPE Software adott termékcsaládjának mélyreható műszaki ismerete

Proaktív problémamegelőzés a HPE FlexCare műszaki értékesítővel („TAM” - Technical Account Manager)

A HPE FlexCare TAM többet kínál csupán a HPE Software termékeinek támogatásában és kezelésében nyújtott segítségnél. A TAM Önnel együtt dolgozik a HPE FlexCare szerződés által lefedett összes HPE FlexCare termékcsalád értékének növelésén. Műszaki tanácsadóként a TAM proaktívan kezeli műszaki problémáit a HPE FlexCare támogatás keretében a gyors megoldás érdekében. Műszaki problémái elsőbbségi támogatást is élveznek 24 óraban a hét minden napján (ha a HPE Software-rel kötött támogatási szerződés 24x7 órás elérést biztosít a HPE támogatási munkatársaihoz), így a HPE Software támogatási szakemberei gyorsabban tudják megoldani azokat.

A HPE Software műszaki értékesítői (TAM-ok) szakértő termékmismerettel és szaktudással rendelkeznek, és segítenek HPE Software megoldásainak gördülékenyebbé tételében és működésük javításában.

A HPE FlexCare TAM elsődleges feladatai és felelősségi területei a következők:

Lefedettségi

- Fokozott hangsúly a termékcsalád szintjén

Problémakezelés

- A HPE bevált gyakorlatának alkalmazásával segít minimalizálni a működési kockázatokat és elkerülni a gyakori buktatókat
- Kezeli a proaktív műszaki szolgáltatások nyújtását
- Kezeli és megoldja a még megoldatlan problémákat műszaki segítségnyújtással vagy a megoldásig történő nyomkövetéssel
- Információmegosztási üléseken segít csapata tudásbázisának bővítésében, és
- Elsőbbségi és bővített támogatásieset-kezelés 24 óraban a hét minden napján (ha a HPE Software-rel kötött támogatási szerződés 24x7 órás elérést biztosít a HPE támogatási munkatársaihoz)

Ügyfélkezelés

- Előíró jellegű tervek megosztása a befektetés megtérülésének növelése, valamint a frissítés és a migráció tervezésének elősegítése érdekében
- Negyedéves támogatási statisztikák és teljesítménymutató-elemzés készítése
- Elsődleges kapcsolattartó technológiához kapcsolódó kérdések esetén
- A tervek proaktív kezelése és jelentés előrehaladásukról, valamint
- Proaktív műszaki szolgáltatások nyújtása a siker szempontjából kritikus tényezőkkel összhangban

Kiemelt támogatási életciklus-kezelés a HPE FlexCare vállalati szolgáltatási vezetővel („ESM” - Enterprise Services Manager)

A HPE FlexCare ESM a HPE-vel való támogatási partnerkapcsolatának nem műszaki jellegű területein működik együtt Önnel és csapatával. Az ESM biztosítja a szerződés szerű teljesítést az Ön igényeinek folytonos figyelemmel kísérése mellett, és képviseli az érdekeit a HPE Software támogatási csapatában a HPE FlexCare szerződésben foglalt HPE Software termékek és megoldások vonatkozásában.

Az ESM olyan megbízottként viselkedik, aki a helyi és globális támogatási erőforrások kihasználásával próbál egyenletes szolgáltatásszintet nyújtani. Az ESM részletes negyedéves jelentéseket készít, elvégzi a támogatási teljesítménymutatók várható alakulásának előrejelzését, elemzi a trendeket és részletes ajánlásokat ad az elemzések alapján.

A HPE FlexCare ESM elsődleges feladatai és felelősségi területei a következők:

Lefedettségi

- Fokozott hangsúly a termékmegoldás szintjén

Problémakezelés

- Megoldatlan problémák kezelése és megoldása, valamint
- Elsőbbségi és bővített támogatási eset-kezelés 24 óraban a hét minden napján (ha a HPE Software-rel kötött támogatási szerződés 24x7 órás elérést biztosít a HPE támogatási munkatársaihoz)

Ügyfélkezelés

- Megbeszélések szervezése a kutatás-fejlesztéssel és a termékmenedzsmenttel
- Biztosítja HPE Software termékei stabilitásának/rendelkezésre állásának optimalizálását
- Szolgáltatási szóvivő és bizalmas tanácsadó
- Ismeri az Ön igényeit, amelyek stratégiai növekedési tervei és üzleti eredményei megvalósításához szükségesek
- Kezeli az eskalációs és kommunikációs tevékenységeket, és támogatja a műszaki akcióterv előrehaladását a HPE és az Ön részéről is
- Biztosítja a szerződéses tevékenységek végrehajtását
- Negyedéves statisztikai elemzéseket végez
- Koordinálja a HPE Software termék szakértőinek elérhetőségét, és
- Operatív tanácsokat ad

Erőforrás-kezelés

- Kezeli és koordinálja az ügyfélhez rendelt valamennyi erőforrást

A támogatás stratégiai kezelése a HPE FlexCare általános támogatási vezetővel („AGSM” - Account General Support Manager)

Az AGSM az Ön megbízottja a HPE támogatási szervezetén belül, aki segítséget nyújt az üzleti követelményeknek való megfeleléshez, valamint a szolgáltatási szintek optimalizálásához a HPE FlexCare szolgáltatás hatálya alá eső teljes HPE Software választékon belül. Műszaki problémái elsőbbségi támogatást élveznek 24 órában a hét minden napján (ha a HPE Software-rel kötött támogatási szerződés 24x7 órás elérést biztosít a HPE támogatási munkatársaihoz), így a HPE Software támogatási szakemberei gyorsabban tudják megoldani azokat.

Az AGSM rendelkezésre áll eszkalációk esetén, távoli és helyszíni negyedéves stratégiai felülvizsgálatokat végez, megbeszéléseket szervez trendelemzés és támogatástervezés céljából, valamint stratégiai útmutatást nyújt, ajánlásokat és ügyféljelentéseket készít. Az AGSM irányt mutat, és konzisztenciát teremt a HPE Software csapataival való koordináció során.

A HPE FlexCare AGSM elsődleges feladatai és felelősségi területei a következők:

Lefedettségi

- A HPE FlexCare által támogatott összes HPE-terméket lefedi

Problémakezelés

- Megoldatlan problémák kezelése és megoldása, valamint
- Elsőbbségi és bővített támogatási eset-kezelés 24 órában a hét minden napján (ha a HPE Software-rel kötött támogatási szerződés 24x7 órás elérést biztosít a HPE támogatási munkatársaihoz)

Ügyfélkezelés

- Megbeszélések szervezése a kutatás-fejlesztéssel és a termékmenedzsmenttel
- Stratégiaileg biztosítja a HPE Software termékeinek stabilitását/rendelkezésre állását
- Stratégiai szolgáltatási szóvivő és bizalmas tanácsadó
- Ismeri az Ön stratégiai céljait és a kívánatos üzleti eredményeket, és a megfelelő támogatási szintet biztosítja azok eléréshez
- Kezeli az eszkalációs és kommunikációs tevékenységeket, és támogatja a műszaki akcióterv előrehaladását a HPE és az Ön részéről is, valamint
- Felügyeli a működési mérőszámokat és a teljesítménymutatókat

Erőforrás-kezelés

- Kezeli és koordinálja az Ön HPE FlexCare szerződéséhez rendelt valamennyi erőforrást

HPE FlexCare a HPE Software csomagjaihoz

A **HPE Software** csomagjaihoz tartozó HPE FlexCare növeli a HPE Software csomagjaihoz, azaz a HPE Software szoftvereinek integrált portfóliójához szükséges reaktív támogatás szintjét. Ha a probléma megoldásáig eltelt idő a legfontosabb vállalkozása számára, Önnek erre a támogatási szolgáltatásra van szüksége.

Műszaki problémáit támogatási szempontból rangsoroljuk, így gyorsabban elérhető a HPE Software szakértőit problémamegoldás céljából. Az eseményeket egy dedikált csapat felügyeli és oldja meg. Azonosítják a problémát a HPE Software csomagján belül, és elsőbbséggel a megfelelő kiemelt támogatási csapathoz továbbítják azt a mielőbbi megoldás érdekében.

Lefedettség

- A HPE Software csomagjába tartozó valamennyi termék támogatása

Problémakezelés

- Dedikált csapat a HPE Software csomagon belüli probléma azonosítására
- Elsőbbségi továbbítás a megfelelő kiemelt támogatási csapathoz mielőbbi megoldás céljából
- Bővített támogatásieset-kezelés munkaidőn kívül (a HPE Software vállalati támogatási szerződésétől függően), és
- Egy bővített támogatási mérnök még hatékonyabban képes megoldani a csomagban fellépett problémákat

HPE FlexCare alapsomagok—az alapszolgáltatások összefoglalása

HPE FlexCare opciók	NASE	TAM	ESM	AGSM
Reaktív				
A NASE közvetlen elérése	✘			
Elsőbbségi támogatás 24 óraban a hét minden napján ¹	✘	✘	✘	✘
Kiemelt első műszaki kapcsolatfelvétel („FTC” - First Technical Contact)	✘	✘	✘	✘
Távoli probléma-felülvizsgálat		✘		
A műszaki támogatási események kezelése	✘	✘	✘	✘
Proaktív				
Proaktív műszaki tanácsadó		✘		
Üzemeltetési profil kezelése		✘		
Helyszíni/távoli műszaki felülvizsgálatok		✘		
Műszaki eskaláció koordinálása		✘		
Kritikus javítás- és problémakezelés		✘	✘	✘
Üzleti partner				
Támogatási események kezelése			✘	✘
Támogatási megbízott			✘	
Helyszíni/távoli üzleti támogatási felülvizsgálatok			✘	
Üzleti eskaláció koordinálása			✘	

HPE FlexCare alapsomagok—az alapszolgáltatások összefoglalása (folytatás)

HPE FlexCare opciók	NASE	TAM	ESM	AGSM
Kiemelt üzleti eszkalációkezelés			x	x
Stratégiai partner				
Egyéb összehangolt HPE Software erőforrások (támogatás, termékmenedzsment és K&F) általános elősegítése				x
Stratégiai tanácsadó				x
Helyszíni stratégiai felülvizsgálatok				x
Szolgáltatás lefedettsége				
HPE Software termékszaládonként megvásárolt ²	x	x		
HPE Software termékmegoldásonként megvásárolt ³			x	
A HPE FlexCare alá tartozó valamennyi termékmegoldás				x

¹ Ha a HPE Software-rel kötött támogatási szerződés 24x7 órás elérést biztosít a HPE támogatási munkatársaihoz.

², ³ A szoftvertermékszalád/-megoldás rugalmasan változtatható a szerződés időtartama alatt egy alkalommal, előzetes beleegyezést követően.

Szabja testre a HPE FlexCare vagy a HPE Software Enterprise Support szolgáltatást opcionális kiegészítő funkciókkal

További opcionális szolgáltatások a támogatási szerződés élettartama alatt bármikor elérhetők az előre megvásárolt HPE FlexCare kreditek és a rugalmas kiegészítő szolgáltatások menüjének kombinálásával. A HPE FlexCare kreditek segítségével igény szerint egészítheti ki a HPE FlexCare alapszolgáltatásait vagy terjesztheti ki meglévő támogatási szolgáltatásait.

A **HPE FlexCare kreditek** rugalmasan használhatók további reaktív és proaktív támogatási szolgáltatások beszerzésére. Így pontosan azt kapja és akkor, amire és amikor szüksége van. A krediteket megvásárolhatja előre vagy a szerződés időtartama alatt is, majd a szolgáltatás(oka)t a HPE FlexCare menü (további információk: hpe.com/support/flexcare) segítségével igényelheti. A HPE FlexCare kreditek évente vásárolhatók, és a támogatási szerződés adott évében felhasználandók.

Példák a kreditek menüjéhez

- Új funkció használata és konfigurációs tanácsadás—Az új szoftververzióknál a HPE műszaki szakértője segít az Ön támogatási csapatának az új termékfunkcióknál és a további konfigurációs beállítások során.
- Hibaelhárítási tanácsadás—A HPE műszaki szakértője segít az Ön támogatási csapatának a bevált gyakorlat kialakításában hibaelhárítás terén.
- Műszaki szolgáltatási napok—Egy vagy több műszaki támogatási témára használható fel (helyszínen vagy távoli eléréssel, munkaidőben vagy azon kívül). A műszaki támogatási témák elengedhetetlenek a HPE Software környezet működésének és rendelkezésre állásának biztosításához, és a munkaidő megbeszélésen definiálhatók. Műszaki támogatási téma például a hibaelhárítás kezelése, a továbbfejlesztett és a helyszíni javításmenedzsment és így tovább.

Hétvégi készenlét—HPE erőforrás(ok) áll(nak) készenlétben hétvégi tanácsadáshoz például tervezett bevezetés/frissítés/élesítés esetére.

További részleteket tudhat meg a HPE FlexCare kreditekről a [HPE FlexCare Portfolio webhelyén](#).

A HPE FlexCare alapcsomagok összehasonlítása

Hasonlítsa össze a HPE FlexCare támogatási ajánlatokat, hogy kiválaszthassa az Önnek megfelelőt.

HPE FlexCare opciók alapszolgáltatási komponense	A szolgáltatás leírása	NASE	TAM	ESM	AGSM
Kiemelt reaktív szolgáltatások					
A HPE FlexCare elindítása	Egy személyre szabott üdvözlőcsomagot és egy konferenciahívást tartalmaz, hogy a kijelölt HPE FlexCare erőforrások bemutatkozhasanak, és közösen áttekinthessék a HPE FlexCare támogatási szerződés részleteit.	✘	✘	✘	✘
Elsőbbségi HPE Software támogatás	A HPE FlexCare szerződés alá eső termékekre vonatkozó problémák magasabb prioritást kapnak, mint a normál HPE Software támogatási szerződésekkel lefedettek. A problémákat nagy tapasztalattal rendelkező HPE Software műszaki szakemberekhez továbbítják, akik segítenek annak mielőbbi megoldásában. Műszaki problémái elsőbbségi támogatást élveznek 24 órában a hét minden napján (ha a HPE Software-rel kötött támogatási szerződés 24x7 órás elérést biztosít a HPE támogatási munkatársaihoz).	✘	✘	✘	✘
A HPE Software elsődleges kapcsolattartója reaktív támogatás esetén	A NASE az elsődleges kapcsolattartó a kijelölt termékek összes reaktív támogatási eseményénél. Egy vagy több kijelölt NASE is tartozhat Önhöz a HPE FlexCare szerződésében lévő termékektől függően.	✘			
Kiemelt első műszaki kapcsolatfelvétel (FTC)	Kiemelt válaszüzenet-célkitűzések vonatkoznak <ul style="list-style-type: none"> Az első (1) és a második (2) súlyossági fokú reaktív műszaki problémákra: Első (1) súlyossági fok: első műszaki kapcsolatfelvétel egy (1) munkaórán belül Második (2) súlyossági fok: első műszaki kapcsolatfelvétel négy (4) munkaórán belül A harmadik (3) és a negyedik (4) súlyossági fokra továbbra is a vonatkozó HPE Software Enterprise Support válaszüzenet-célkitűzései vonatkoznak az Enterprise Standard és az Enterprise Basic Supportnak megfelelően. 	✘	✘	✘	✘
Szoftvertámogatást nyújtó külső szállítók koordinálása	Ha megállapították, hogy a támogatási esemény problémája egy másik szállító szoftvertermékére vonatkozik, a HPE segít összegyűjteni az összes adatot ahhoz, hogy a problémát a szállítónak jelezni tudja. Továbbá a HPE segíthet Önnek a probléma nyomkövetésében, hogy ellenőrizze, valóban történik-e előremozdulás a megoldás felé. Ehhez azonban érvényes támogatási szerződéssel kell rendelkeznie a külső szállító felé.	✘	✘	✘	✘
Műszaki eskaláció koordinálása	A kijelölt TAM környezeti útmutatást nyújt a legmegfelelőbb HPE műszaki erőforrások koordinálásához, hogy az eskaláció a lehető legrövidebb idő alatt megoldódjon.		✘		
Proaktív szolgáltatások					

A HPE FlexCare alapsomagok összehasonlítása (folytatás)

HPE FlexCare opciók alapszolgáltatási komponense	A szolgáltatás leírása	NASE	TAM	ESM	AGSM
Munkaindító megbeszélés	Az új HPE FlexCare ügyfeleknél a kijelölt TAM és/vagy ESM/AGSM egy egynapos bemutatkozó helyszíni látogatást tesz, hogy elindítsa a HPE FlexCare támogatási szerződés teljesítését. Ekkor a TAM-nek vagy ESM/AGSM-nek lehetősége van találkozni a kulcsberekkel az Ön szervezeténél. A munkaindító megbeszélés során a TAM vagy ESM/AGSM specifikus ügyféladatokat gyűjt, hogy elkészítse az ügyféltámogatási tervet. Részletes információkkal szolgál a HPE FlexCare keretében teljesítendő szolgáltatásokról, beleértve a kommunikációs protokollt is. A megbeszélés hozzájárul a jobb munkakapcsolathoz és kommunikációhoz.		x	x	x
Távoli felülvizsgálatok	A TAM vagy az ESM rendszeres távoli felülvizsgálatokat tart, hogy proaktívan felügyelje operatív HPE Software igényeit (legalább havonta egyszer, de maximum hetente egyszer). A támogatási felülvizsgálatok olyan kommunikációs fórumok, amelyek során a TAM vagy ESM és az Ön csapata folyamatos kapcsolatot épít számítástechnikai környezetének javítása céljából. Ezekon megbeszélhetők a működési problémák, valamint egyéb olyan témák, amelyekkel foglalkozni szeretnének.		x	x	
Az ügyfél üzemeltetési profiljának kezelése	A HPE elektronikus profilt készít és tart karban az Ön HPE Software környezetéről. Az adatokat problémamegoldáshoz és különböző proaktív támogatási tevékenységekhez használjuk. A profilban lehetnek olyan ügyfél-, termék, műszaki és üzleti adatok, amelyeket Ön és a TAM hasznosnak vél. Az ügyfélprofilban lévő adatokat valamennyi HPE Software támogatási mérnök használhatja, így időt takaríthatnak meg a problémák tisztázásánál. Az eredmény pedig jobb és gyorsabb döntéshozatal lesz a reaktív támogatás közben, valamint több adattal alátámasztott és hatékony proaktív támogatás.		x		
Műszaki tanácsadó	Műszaki tanácsadóként a TAM az Önnél történt valamennyi eseményről értesül, és a megoldás teljes életciklusa során nyomon követi és felügyeli a munkát, szükség esetén további támogatási szakembereket is igénybe véve. A TAM az Ön elsődleges kapcsolattartója a műszaki problémákkal kapcsolatos érdeklődések esetében, és kérésre segíthet az akciótervek és a kommunikációs tervek megvalósításában.		x		
Kiemelt javításmenedzsment	A TAM proaktívan felügyeli az Ön HPE Software környezetére vonatkozó új termékjavítások kiadását és a biztonsági problémákat, és felülvizsgálja a megfelelő akcióterveket. A nem tervezett karbantartási leállások csökkentése és a HPE Software környezete átfogó biztonsága érdekében a TAM segíthet a javítások telepítésében (ehhez további műszaki szolgáltatási napok is szükségesek lehetnek).		x		
Negyedéves műszaki felülvizsgálatok	A TAM negyedévente két helyszíni és két távoli HPE FlexCare műszaki felülvizsgálatot végez. Ebbe beletartozik valamennyi HPE FlexCare proaktív és reaktív támogatásra vonatkozó tevékenység részletes felülvizsgálata. Elemzi továbbá a támogatási esetek adatait, hogy azonosítani lehessen a kockázatok és ismétlődések csökkentését szolgáló trendeket és akcióterveket.		x		
Az ügyfél támogatási terve	Az ügyfél támogatási terve meghatározza a támogatási és eszkalációs eljárások során nyújtandó szolgáltatásokat, folyamatokat és az azokban résztvevő személyeket. A terv pontosan részletezi a támogatásnyújtás menetét. Segítségével csökkenthető a nem tervezett leállások és a problémák száma is, mivel az összes szükséges információ összegyűjthető és világosan kommunikálható, így egy körültekintően koordinált megoldási folyamat történhet meg. A TAM vagy az ESM folyamatosan frissíti a tervet a támogatásnyújtást érintő valamennyi változással.		x	x	x

A HPE FlexCare alapszolgáltatások összehasonlítása (folytatás)

HPE FlexCare opciók alapszolgáltatási komponense	A szolgáltatás leírása	NASE	TAM	ESM	AGSM
Helyszíni látogatások (évente egyszer)	A TAM vagy az ESM évente egyszer felkeresi Önt minden HPE FlexCare termékcsaládhoz kapcsolódóan, valamint évente egyszer az AGSM is. Egy előre megbeszélte időpontban látogatnak el Önhöz munkaidőben. Kérésre belső megbeszélésein is részt vehetnek. A helyszíni látogatások során mélyíthetők el a HPE Software kezelési környezetéről szerzett ismeretek. Továbbá elősegíti a jobb munkakapcsolatot és egyeztetést, így hatékonyabb támogatást biztosít.		x	x	x
A műszaki támogatási események kezelése	A problémák kezeléséért elsősorban a TAM és az ESM/AGSM felel. Amellett, hogy együttműködnek Önnel a nyitott problémák elsőbbségi sorrendjének felállításán, a TAM és az ESM/AGSM felel az időben elvégzett állapotfrissítésekért is. Ha a HPE Software olyan problémákat tud meg, amelyek befolyásolhatják az Ön környezetét, a TAM vagy az ESM/AGSM tájékoztatja Önt, és megbeszéljük a lehetséges műszaki hatásokat.		x	x	x
Az üzleti támogatási események kezelése	Az ESM nyomon követi és felügyeli a HPE FlexCare szerződésben foglalt termékcsaládok valamennyi üzleti vonatkozású támogatási eseményét. Az ESM segít az akciótervek készítésében és a megoldásban.			x	
Üzleti tanácsadó	Az ESM az elsődleges kapcsolattartó valamennyi HPE Software üzleti vonatkozású probléma esetén a HPE FlexCare szerződésben szereplő termékcsaládoknál. Az Ön nevében jár el a HPE támogatási csapatoknál, felügyeli és nyomon követi az összes támogatási probléma előrehaladását, koordinálja a különböző HPE-csapatokat, és szükség esetén kezdeményezi a megfelelő lépéseket.			x	
HPE Software kritikus javítás- és problémakezelése	Az ESM proaktívan figyel és megoszt bármilyen, az Ön HPE Software környezetéhez kapcsolódó kritikus javítást és problémát, és értesíti Önt azokról. A kritikus javítások általában a rendszerbiztonságra, az adatvesztésre és a magas kitettségű kockázatra vonatkoznak.			x	
Kiemelt üzleti eskalációkezelés	Az összetett HPE Software problémák vagy az ügyfelek számára kritikus hatással bíró problémák megoldása érdekében a HPE formális eskalációs eljárásokat dolgozott ki. A HPE Software Enterprise Support kiterjesztéseként az ESM/AGSM végig felügyeli a teljes kezelési folyamatot, és közvetlen felelősséggel tartozik az eskalációt elősegítő akciótervek végrehajtásáért. Továbbá a legmegfelelőbb HPE menedzsmentet és erőforrásokat is ő biztosítja azért, hogy a támogatási problémákat mielőbb meg lehessen oldani.			x	x
Negyedéves üzleti felülvizsgálatok	Az ESM negyedévente két helyszíni és két távoli HPE FlexCare üzleti felülvizsgálatot végez. Ide tartozik a HPE FlexCare termékekhez kapcsolódó valamennyi tevékenység részletes felülvizsgálata. Ilyen tevékenység például a program előrehaladása, valamint az üzleti mérőszámok, az eredmények és a jövőbeli célok felülvizsgálata. Elemzi továbbá a támogatási esetek adatait, hogy azonosítani lehessen a kockázatok és ismétlődések csökkentését szolgáló trendeket és akcióterveket.			x	
Stratégiai szolgáltatások					
Stratégiai tanácsadó és támogató	Az AGSM segít elérni a kívánt üzleti eredményeket az Ön sikere és elégedettsége érdekében. Az AGSM az Ön egyetlen kapcsolattartója, akin keresztül szükség esetén (reaktív és proaktív módon) kapcsolatba léphet a támogatással, a kutatás-fejlesztéssel, a termékmenedzsmenttel és más HPE Software csapatokkal.				x
Negyedéves stratégiai felülvizsgálatok	Az AGSM negyedévente elvégzi a helyszíni/távoli támogatás stratégiai felülvizsgálatát. Ide tartozik a HPE FlexCare támogatás valamennyi, termékekhez kapcsolódó tevékenységének részletes felülvizsgálata. Ilyen tevékenység például a program előrehaladása, valamint az üzleti mérőszámok, az eredmények és a jövőbeli célok felülvizsgálata. Elemzi továbbá a támogatási esetek adatait, hogy azonosítani lehessen a kockázatok és ismétlődések csökkentését szolgáló trendeket és akcióterveket.				x

Előfeltételek

Ahhoz, hogy jogosult legyen a HPE FlexCare-re, érvényes HPE Software Enterprise Support Basic vagy HPE Software Enterprise Support Standard szerződéssel kell rendelkeznie. Ha az ügyfél már rendelkezik HPE Software Enterprise Support Standard szerződéssel, igénybe veheti az esemény-rangsorolást is 24 órán belül a hét minden napján. Megjegyzés: A HPE Software Enterprise Basic Support (9x5) szolgáltatás 2017. február 1. után nem vehető igénybe.

Szerződéses feltételek

A HPE FlexCare árképzésére vonatkozó kérdésekkel forduljon a HPE Software támogatásértékesítési képviselőjéhez. A HPE FlexCare szerződések értékesítése országok szerint történik.

A HPE FlexCare nem érhető el az új licencértékesítésekhez a következő HPE Autonomy termékek esetében: IDOL, Connected Media, Archiving és eDiscovery.

Az árak az Ön környezetének összetettségétől függően eltérhetnek

A HPE-t legalább három héttel korábban értesíteni kell a HPE FlexCare szolgáltatási igények tényleges teljesítése előtt. A HPE FlexCare fenntartja a jogot arra, hogy ötven százalékkal (50%-kal) megnövelje a kreditköltséget a három hetes értékesítési időszakon belüli teljesítésű szolgáltatások esetében.

Jelen FlexCare adatlap a HPE FlexCare program szerződéses feltételeit vázolja fel a HPE Software Enterprise adatlapon szereplő feltételek kiegészítéseképp. Ezért az ebben nagy kezdőbetűvel szereplő, másként nem meghatározott kifejezések magyarázata a HP Software Enterprise adatlapon szereplő hasonló kifejezés értelmezésének felel meg. Amennyiben jelen FlexCare adatlap szerződéses feltételei ellentétesek lennének a HPE Software Enterprise adatlapon szereplő feltételekkel, a jelen FlexCare adatlapon feltüntetett feltételek kizárólag a HPE FlexCare adatlapon szereplő HPE FlexCare licencekre vonatkoznak (amennyiben azt jelen adatlap vagy a HPE Software Enterprise adatlap kifejezetten másként nem szabályozza).

A korán bevezetett termékek szakértői és bevált gyakorlattal való lefedettsége csökkentett lehet.

A válaszüzenet-célkitűzések a HPE Software Enterprise Support adatlapon találhatóak.

A HPE FlexCare helyi idő szerint de. 8 és du. 5 óra között érhető el az adott országban érvényes munkanapokon a HPE FlexCare támogatási szerződés megkötésének helye szerinti munkaszüneti és ünnepnapok kivételével. A HPE FlexCare szerződésben szereplő elsőbbségi támogatási szolgáltatások a vonatkozó HPE Software támogatási szerződésben szereplő rendelkezésre állási idő szerint érhetőek el. Ha a HPE Software termékeire a hét minden napján 24 órán belül elérhető támogatási szerződés vonatkozik, a HPE FlexCare-ben szereplő elsőbbségi támogatási erőforrások is a hét minden napján 24 órán belül elérhetőek.

A HPE FlexCare kreditek évalapúak a szerződés időtartamán belül, és a támogatási szerződés éves lejáratával vagy, egy többéves szerződés esetén, minden év végén lejárnak. Szükség esetén a fel nem használt kreditek a helyi törvények szerint megválthatók.

A fel nem használt HPE FlexCare kreditek nem visszatéríthetők, és másik szerződésbe sem vihetők át.

A HPE fenntartja a jogot, hogy napidíjat számítson fel az esetleges többletmunkáért a szolgáltatási csomag árképzésén felül a környezet méretéből vagy összetettségéből fakadó extra munkára vonatkozóan.

A HPE FlexCare szolgáltatásai nem feltétlenül érhetőek el minden HPE Software termék esetében valamennyi régióban. Minden megrendelést átnézünk, hogy megállapítsuk, a HPE Software képes-e teljesíteni az adott termékekre vonatkozó szolgáltatást a kért régióban. Ha nem, erről értesítjük. Kérjük, a megrendelés előtt egyeztessen értékesítési képviselőjével a rendelkezésreállásra vonatkozóan.

Párhuzamos HPE FlexCare támogatás

A HPE Software-rel kötött támogatási szerződés részeként párhuzamosan használhatja a jelenlegi szoftververziót és az áttelepített szoftvert is („Áttelepített szoftver párhuzamos használati időtartama”).

Az áttelepített szoftver párhuzamos használati időtartama alatt csak a jelenlegi termékcsaládoknál és központoknál használhatja a HPE FlexCare-t, vagy átviheti azt az áttelepített szoftvertermékekre.

Beszélgessen velünk a HPE FlexCare-ről

Rendelkezésére állunk abban, hogy vállalkozása biztosan a megfelelő szintű támogatást élvezze. Az alábbiakban további információkra mutató hivatkozásokat talál, azonban személyes beszélgetéshez is készséggel állunk rendelkezésére. Elmagyarázzuk, milyen lehetőségek állnak a rendelkezésére, illetve milyen előnyöket biztosít a HPE FlexCare vállalkozása számára. A HPE FlexCare áráról érdeklődjön HPE Software támogatási képviselőjénél.

További tájékoztatásért forduljon a HPE Software képviselőjéhez.

A HPE Software informatikai szakembereinek közösségében léphet kapcsolatba másokkal, sajátíthat el új ismereteket és vehet részt a közösség életében a fórumok, események, blogok és egyébeken révén. További tájékoztatásért látogasson el a hp.com/go/swcommunity webhelyre.

További tájékoztatás:
[**hpe.com/support/flexcare**](https://hpe.com/support/flexcare)



Iratkozzon fel a frissítésekre