

# HPE Software Flexible Care Support

HPE 소프트웨어 솔루션 및 IT 인프라를 통한  
가치 확대

오늘날 IT 환경은 복잡하고 시간이 매우 중요합니다. HPE Software Flexible Care Support(“HPE FlexCare”)를 통해 HPE Software 지원팀과의 지속적인 파트너십으로 투자를 통한 가치를 확대할 수 있습니다.

HPE FlexCare는 HPE Software 제품 및 솔루션을 통한 가치 확대를 위해 고객과의 파트너십이 가능하도록 설계된 유연한 지원 서비스 포트폴리오입니다. HPE 소프트웨어 전문가들이 고객사의 팀과 협력하여 가동 시간 증대, 성능 개선, 고객 대상 서비스 목표 달성, 투자 수익 증진 등을 위해 지원합니다.

## HPE FlexCare를 통해 비즈니스 강화

- Hewlett Packard Enterprise 기술 전문 지식 및 모범 사례 이용 가능
- 유연한 메뉴를 통해 제공되는 경제적이고 유연한 지원 서비스 활용
- 예산 주기에 적합하게 초기에 크레딧을 구매한 다음 크레딧을 사용하여 필요한 시기에 기술 서비스 이용
- HPE Software 지원와의 모든 상호작용에서 단일 연락 담당자를 통해 전반적인 소프트웨어 지원 경험 간소화
- 단축된 대응 시간 목표로 대응 시간 단축
- 고객의 요건에 맞춤형 사전 대응적인 지원과 계획으로 지원 서비스 중단 위험 최소화
- 일상적인 유지 관리 업무가 아닌 혁신적 작업을 중점적으로 수행하도록 하여 직원 활용도 최적화
- 온디맨드 방식으로 HPE Software 지원 엔지니어를 참여시켜 자체 지원팀 보완



그림 1. HPE FlexCare를 통해 비즈니스 강화

### HPE FlexCare NASE(Named Account Support Engineer)와의 기술 문제 파트너십

HPE FlexCare NASE가 HPE Software에서 받는 지원 수준을 높여줍니다. HPE가 HPE FlexCare 시간 중에 HPE FlexCare 계약 범위에 속하는 각 FlexCare 제품군에 대해 전담 엔지니어를 지정합니다. 전담 엔지니어는 해당 환경을 파악하여 더욱 효과적이고 효율적으로 지원 문제를 해결할 수 있게 됩니다. 기술 문제가 24x7 지원에서 우선시되어 (HPE Software와의 기본 지원 계약이 HPE 지원 인력에 대한 24x7 액세스를 제공할 경우) 문제 해결을 위해 HPE 지원 전문가에 대한 더욱 빠른 액세스가 제공됩니다. NASE의 근무시간이 아닌 경우 문제는 전문 지원 엔지니어 그룹에 우선으로 지정됩니다 (HPE Software와의 기본 지원 계약이 HPE 지원 인력에 대한 24x7 액세스를 제공할 경우).

HPE FlexCare NASE의 주 업무와 책임은 다음과 같습니다.

**적용 범위**

- 제품군 수준에 집중

**문제 관리**

- 전담 엔지니어가 고객의 특정 환경 파악
- 전담 엔지니어가 문제 해결 담당
- 영업 시간 외 우선순위가 지정된 고급 지원 사례 처리(HPE Software와의 기본 지원 계약이 HPE 지원 인력에 대한 24x7 액세스를 제공할 경우)
- 더욱 효율적이고 효과적으로 지원 문제 해결 가능
- 매우 중요한 시간에 고객을 관리하는 동시에 우수한 문제 해결 기술 제공
- HPE Software의 해당 제품군에 대한 심도 있는 기술 전문 지식 제공

## HPE FlexCare TAM(Technical Account Manager)으로 사전에 문제 방지

HPE FlexCare TAM은 HPE Software 제품 지원 및 관리에 대한 도움 이상을 제공합니다. TAM이 고객과 함께 HPE FlexCare 계약 범위에 속하는 각 HPE FlexCare 제품군에 대한 가치 증대를 위해 노력합니다. 기술 담당자인 TAM이 신속한 문제 해결을 위해 HPE FlexCare 지원을 통해 기술 문제를 사전에 관리합니다. 기술 문제도 24x7 지원에서 우선시되어(HPE Software와의 기본 지원 계약이 HPE 지원 인력에 대한 24x7 액세스를 제공할 경우) 문제 해결을 위해 HPE Software 전문가에 대한 더욱 빠른 액세스가 제공됩니다.

HPE Software TAM(Technical Account Manager)이 HPE Software 솔루션 운영 간소화 및 개선 지원을 위해 전문적인 제품 지식과 기술을 제공합니다.

HPE FlexCare TAM의 주 업무와 책임은 다음과 같습니다.

### 적용 범위

- 제품군 수준에 집중

### 문제 관리

- 작동 위험을 최소화하고 일반적인 함정을 피하기 위해 HPE 모범 사례 활용
- 사전 대응적인 기술 서비스 딜리버리 관리
- 기술 안내를 제공하거나 해결 시까지 전담하여 미해결 문제를 관리 및 처리
- 정보 공유 세션을 통해 해당 팀의 지식 기반 증대 지원
- 우선순위가 지정된 고급 24x7 지원 사례 처리(HPE Software와의 기본 지원 계약이 HPE 지원 인력에 대한 24x7 액세스를 제공할 경우)

### 고객 관리

- ROI 향상과 업그레이드 및 마이그레이션 관리 지원을 위한 규정에 맞는 로드맵 공유
- 분기별 지원 통계 및 KPI 분석 수행
- 기술 관련 질문에 대한 전담 연락 담당자
- 사전 관리 및 계획의 진행 과정 보고
- 핵심 성공 요인에 적합한 사전 대응적 기술 서비스 제공

## HPE FlexCare ESM(Enterprise Services Manager)으로 지원 라이프 사이클 관리 개선

HPE FlexCare ESM이 고객사의 팀과 협력하여 HPE와의 지원 파트너십에서 비기술적 측면을 지원합니다. ESM이 지속적인 요구사항을 파악하여 계약상 딜리버리를 보장하고, HPE FlexCare 계약으로 적용되는 HPE Software 제품 및 솔루션에 대해 HPE Software 지원팀에서 고객의 이해를 대변합니다.

ESM이 지속적인 서비스 수준 제공을 목표로 로컬 및 전 세계 리소스에 대한 지원을 활용하는 대사의 역할을 합니다. ESM이 상세한 분기별 보고를 제공하고, KPI 트랜딩을 지원합니다. 또한 동향을 분석하고 이러한 분석을 바탕으로 상세한 권고사항을 제시합니다.

HPE FlexCare ESM의 주 업무와 책임은 다음과 같습니다.

### 적용 범위

- 제품 솔루션 수준에 집중

### 문제 관리

- 미해결 문제 관리 및 해결
- 우선순위가 지정된 고급 24x7 지원 사례 처리(HPE Software와의 기본 지원 계약이 HPE 지원 인력에 대한 24x7 액세스를 제공할 경우)

### 고객 관리

- R&D 및 제품 관리 부서와의 회의 지원
- 모든 HPE Software 제품의 안정성/가용성 최적화를 위한 감독
- 서비스의 대변인 겸 믿을 수 있는 조연자
- 전략적 성장 계획 및 비즈니스 성과에 대한 요구사항 파악
- 에스컬레이션 및 커뮤니케이션 활동 관리, HPE와 고객의 기술 관련 실행 계획 활동 지원
- 계약상 활동 제공 보장
- 분기별 통계 분석 수행
- HPE Software 제품 전문가와 함께 액세스 조율
- 운영 조언

### 리소스 관리

- 고객에게 할당된 모든 리소스 관리 및 조율

## **HPE FlexCare AGSM(Account General Support Manager)으로 전략적 관리 지원**

AGSM은 HPE 지원 조직 내에서 고객의 대사로써 비즈니스 요구사항에 대한 적합도를 극대화하고, HPE FlexCare로 적용되는 전체 HPE Software 공간에서 항상 적절한 서비스 수준을 최적화합니다. 기술 문제가 24x7 지원에서 우선시되어(HPE Software와의 기본 지원 계약이 HPE 지원 인력에 대한 24x7 액세스를 제공할 경우) 문제 해결을 위해 HPE Software 전문가에 대한 더욱 빠른 액세스가 제공됩니다.

AGSM은 에스컬레이션, 원격 및 현장의 분기별 전략적 검토서 호스팅을 지원하고, 동향 분석 수행, 계획 지원을 위한 회의를 주최하고 전략적 지도, 권고사항, 고객 보고 등을 제공합니다. AGSM이 방향을 제시하고, 다른 HPE Software 팀과 조율하여 일관성을 유지하기 위해 노력합니다.

HPE FlexCare AGSM의 주 업무와 책임은 다음과 같습니다.

### **적용 범위**

- HPE FlexCare로 지원되는 모든 HPE 제품

### **문제 관리**

- 미해결 문제 관리 및 해결
- 우선순위가 지정된 고급 24x7 지원 사례 처리(HPE Software와의 기본 지원 계약이 HPE 지원 인력에 대한 24x7 액세스를 제공할 경우)

### **고객 관리**

- R&D 및 제품 관리 부서와의 회의 지원
- 모든 HPE Software 제품의 안정성/가용성에 대한 전략적 감독
- 전략적 서비스의 대변인 겸 믿을 수 있는 조연자
- 고객의 전략적 목표와 원하는 비즈니스 성과, 목표 달성을 위한 적절한 지원 수준 이해
- 에스컬레이션 및 커뮤니케이션 활동 관리, HPE와 고객의 기술 관련 실행 계획 활동 지원
- 운영 측정 수치 및 KPI 담당

### **리소스 관리**

- HPE FlexCare 계약상 지정된 모든 리소스 관리 및 조율

## HPE FlexCare for HPE Software 제품군

HPE FlexCare for **HPE Software** 제품군은 HPE Software의 소프트웨어 통합 포트폴리오인 HPE Software 제품군에 필요한 사후 대응 지원 수준을 개선합니다. 문제 해결 시간이 비즈니스의 우선순위인 경우에 적합한 지원 서비스입니다.

고객의 기술 문제가 지원에서 우선시되어 문제 해결을 위해 HPE Software 전문가에 대한 더욱 빠른 액세스가 제공됩니다. 전담팀이 문제를 맡아 작업하고, 더욱 빠른 해결을 위해 강화된 적절한 지원팀으로 우선순위가 라우팅되어 전담팀이 HPE Software 제품군 내에서 문제를 파악합니다.

### 적용 범위

- HPE Software 제품군에 포함된 모든 제품 지원

### 문제 관리

- 전담팀이 HPE Software 제품군 내에서 문제 파악
- 더욱 빠른 해결을 위해 강화된 적절한 지원팀으로 우선순위 라우팅
- 영업 시간 외 고급 지원 사례 처리(HPE Software Enterprise Support 계약에 따라 다름)
- 고급 지원 엔지니어가 더욱 효율적이고 효과적으로 지원 제품군 문제 해결 가능

## HPE FlexCare 핵심 패키지—핵심 제공 가능 사항 요약

HPE FlexCare 옵션	NASE	TAM	ESM	AGSM
<b>사후 대응</b>				
NASE에 대한 직접적인 액세스	x			
우선순위가 지정된 지원 24x7 <sup>1</sup>	x	x	x	x
FTC(최초 기술 문의처) 강화	x	x	x	x
원격 문제 검토		x		
기술적 측면의 사고 관리	x	x	x	x
<b>사전 대응</b>				
사전 대응 기술 고문		x		
운영 프로파일 관리		x		
현장/원격 기술 검토		x		
기술 에스컬레이션 조율		x		
중요한 패치 및 문제 관리		x	x	x
<b>비즈니스 파트너</b>				
사고 지원 관리			x	x
지원 대사			x	
현장/원격 비즈니스 지원 검토			x	
비즈니스 에스컬레이션 조율			x	

## HPE FlexCare 핵심 패키지—핵심 제공 가능 사항 요약(계속)

HPE FlexCare 옵션	NASE	TAM	ESM	AGSM
비즈니스 에스컬레이션 관리 향상			x	x
<b>전략적 파트너</b>				
그밖에 조정된 HPE 소프트웨어 리소스(지원, 제품 관리, R&D)에 대한 전반적인 지원				x
전략적 고문				x
현장의 전략적 검토				x
<b>서비스 적용 범위</b>				
HPE Software 제품군당 구매 <sup>2</sup>	x	x		
HPE Software 제품 솔루션당 구매 <sup>3</sup>			x	
HPE FlexCare의 모든 제품 솔루션				x

<sup>1</sup> HPE Software와의 기본 지원 계약이 HPE 지원 인력에 대한 24x7 액세스를 제공할 경우.

<sup>2,3</sup> 합의된 공지사항에 따라 계약 기간이 끝난 후 소프트웨어 제품군/솔루션 유연하게 변경 가능

### 선택 가능한 애드온으로 HPE FlexCare 또는 HPE Software Enterprise Support 맞춤 설정

지원 계약 기간 중 언제라도 사전 구매한 HPE FlexCare Credits와 유연한 애드온 서비스 메뉴를 함께 사용하여 추가적인 옵션 서비스를 이용할 수 있습니다. HPE FlexCare Credits를 사용하여 필요에 따라 핵심 HPE FlexCare 서비스를 강화하거나 기존의 지원 서비스를 연장할 수 있습니다.

**HPE FlexCare Credits**는 유연한 방식으로 사후 대응적 및 사전 대응적 추가 지원 서비스 이용이 가능하여 언제든지 고객에게 필요한 것을 필요한 시점에 정확하게 제공합니다. 초기에 크레딧을 구매하거나 필요에 따라 구매한 후 HPE FlexCare 메뉴를 사용하여 서비스를 요청할 수 있습니다(자세한 내용은 [hpe.com/support/flexcare](https://hpe.com/support/flexcare) 참조). HPE FlexCare Credits는 해마다 구입하고, 각 지원 계약 연도 중 사용해야 합니다.

#### 크레딧 메뉴 예

- 새로운 기능 사용 및 구성 멘토링—새로운 소프트웨어가 출시되면 HPE 기술 전문가가 새 제품 기능 및 추가 구성 고려사항에 대해 고객의 지원팀에 멘토링해 줍니다.
- 문제해결 멘토링—HPE 기술 전문가가 문제해결 모범 사례 개발에 대해 고객의 지원팀에 멘토링해 줍니다.
- 기술 서비스 일수—한 가지 이상의 기술 지원 항목 딜리버리(현장 또는 원격, 표준 시간 또는 업무 외 시간)에 사용 가능합니다. 기술 지원 항목은 HPE 소프트웨어 환경의 운용성과 가용성을 유지하는 데 필수적이며, Kick-off 회의 중에 정의할 수 있습니다. 기술 지원은 문제 해결 관리, 향상된 기능과 더불어 현장 패치 관리 등으로 구성되지만 이에 국한되지는 않습니다.

주말 대기—HPE 리소스는 예를 들어, 롤아웃/업그레이드/출시가 계획된 경우 주말 지원을 위해 대기 상태에 있게 됩니다.

HPE FlexCare Credits에 대한 자세한 내용은 [HPE FlexCare 포트폴리오 사이트](#)를 참조하십시오.

## 핵심 HPE FlexCare 패키지 비교

핵심 HPE FlexCare Support 제공 내용을 비교하여 적합한 제품을 확인하십시오.

HPE FlexCare 옵션 핵심 서비스 구성요소	서비스 설명	NASE	TAM	ESM	AGSM
<b>향상된 사후 대응 서비스</b>					
HPE FlexCare 시작	배정된 HPE FlexCare 리소스를 소개하고 HPE FlexCare 지원 계약과 관련된 모든 세부 정보를 검토할 수 있는 맞춤형 패키지와 전화 회의 기능이 포함되어 있습니다.	x	x	x	x
HPE Software 우선 지원	HPE FlexCare 적용 범위에 속하는 제품과 관련된 문제는 일반 HPE Software 지원 계약 범위의 문제보다 우선순위가 높습니다. 장애는 신속한 문제 해결 지원을 위해 매우 숙련된 HPE Software 기술 전문가에게 라우팅됩니다. 기술 문제가 24x7 지원에서 우선시됩니다(HPE Software와의 기본 지원 계약이 HPE 지원 인력에 대한 24x7 액세스를 제공할 경우).	x	x	x	x
사후 대응 지원을 위한 HPE Software 전담 연락 담당자	NASE는 모든 사후 대응 지원 장애에 대한 전담 연락 담당자입니다. HPE FlexCare 계약이 적용되는 제품에 따라 NASE가 한 명 이상 배정될 수 있습니다.	x			
FTC(최초 기술 문의처) 강화	다음과 같이 개선된 대응 시간 목표를 받게 됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>영향 수준 1 및 영향 수준 2 사후 대응 기술 문제:</li> <li>영향 수준 1: 업무 시간 기준 1시간 이내에 최초 기술 관련 연락</li> <li>영향 수준 2: 업무 시간 기준 4시간 이내에 최초 기술 관련 연락</li> <li>영향 수준 3 및 4는 해당 상황에 따라 Enterprise Standard Support 및 Enterprise Basic Support에 대해 HPE Software Enterprise Support 대응 시간 목표를 유지합니다.</li> </ul>	x	x	x	x
타사 소프트웨어 지원 벤더와의 업무 조정	지원 장애의 문제가 다른 벤더의 소프트웨어 제품에서 발생한 것으로 확인되면 HPE는 해당 벤더에게 문제를 보고하는 데 필요한 데이터 수집을 지원할 수 있습니다. 또한 HPE는 문제 해결 작업이 진행 중인지를 확인하기 위한 문제 추적을 지원할 수 있습니다. 이러한 작업을 수행하려면 다른 벤더와의 지원 계약이 유효한 상태여야 합니다.	x	x	x	x
기술 에스컬레이션 조율	지정된 TAM이 가장 적절한 HPE 기술 리소스를 조율하여 최대한 짧은 기간에 에스컬레이션을 해결하는 것을 목표로 환경 안내를 제공합니다.		x		
<b>사전 대응 서비스</b>					
Kick-off 미팅	신규 HPE FlexCare 고객의 경우 지정된 TAM 및/또는 ESM/AGSM이 최초 일일 현장 방문을 통해 HPE FlexCare 지원 계약 딜리버리를 시작합니다. 이 회의에서 TAM 또는 ESM/AGSM과 고객의 주요 담당자가 만날 수 있습니다. 회의 중에 TAM 또는 ESM/AGSM이 고객 지원 계획을 생성하는 데 사용할 구체적인 고객 정보를 수집합니다. TAM 또는 ESM/AGSM과의 통신 프로토콜을 포함하여 HPE FlexCare 제품에 대한 상세 정보를 받게 됩니다. 이 회의를 통해 작업 관계를 개선하고 통신 효율성을 높일 수 있습니다.		x	x	x



## 핵심 HPE FlexCare 패키지 비교(계속)

HPE FlexCare 옵션 핵심 서비스 구성요소	서비스 설명	NASE	TAM	ESM	AGSM
원격 검토	TAM 또는 ESM은 정기 원격 검토를 통해 작동 중인 HPE Software 제품의 요구 사항을 사전에 모니터링합니다 (월 1회 이상/주 1회 이하). 지원 검토는 TAM 또는 ESM과 고객 운영팀이 IT 환경을 지속적으로 향상시키기 위해 지속적인 관계를 구축하는 통신 포럼입니다. 이러한 회의를 통해 운영 문제는 물론 확인을 원하는 기타 항목에 대해서도 논의할 수 있습니다.		x	x	
고객 운영 프로파일 관리	HPE는 HPE Software 제품 환경의 전자 프로파일을 설정하여 유지 관리합니다. 이 정보는 문제 해결 및 다양한 사전 대응 지원 활동 중에 사용됩니다. 프로파일은 사용자 및 TAM이 유용하다고 판단하는 고객/제품/기술/비즈니스 정보로 구성될 수 있습니다. 모든 HPE Software 지원 엔지니어는 고객 프로파일에 포함된 정보를 활용할 수 있어 문제 전달 시간이 단축됩니다. 따라서 사후 대응 지원에서 보다 효율적이고 신속한 의사 결정이 가능하며, 정보를 기반으로 한 더욱 효과적인 사전 대응 지원을 제공할 수 있습니다.		x		
기술 자문 담당자	기술 담당자인 TAM은 모든 사고에 대한 알림을 받고 솔루션 라이프 사이클 전체에서 진행 중인 작업을 추적 및 모니터링하며 필요에 따라 지원 전문가와 함께 작업을 수행합니다. 해당 TAM이 기술 문제와 관련된 문의에 대한 전담 연락 담당자이며 필요에 따라 실행 및 커뮤니케이션 계획 수립을 지원할 수 있습니다.		x		
패치 관리 향상	TAM은 신규 제품 패치 릴리스와 HPE Software 환경의 보안 문제를 사전에 모니터링한 다음 적절한 작업 계획을 검토합니다. 계획되지 않은 유지관리로 인한 가동 중지 시간을 줄이고 HPE Software 환경을 완벽하게 보호하기 위해 TAM이 패치 설치를 지원할 수 있습니다(추가 기술 서비스 일수가 필요할 수 있음).		x		
분기별 기술 검토	TAM과 함께 2건의 현장 및 2건의 원격 분기별 HPE FlexCare 기술 검토를 진행합니다. 이 과정에서는 모든 HPE FlexCare 사전 대응 및 사후 대응 지원 관련 활동을 상세하게 검토합니다. 지원 사례 데이터를 분석하여 추세와 작업 계획을 파악하면 위험 및 반복되는 문제를 줄일 수 있습니다.		x		
고객 지원 계획	고객 지원 계획은 지원 및 에스컬레이션 절차에 포함되는 제품, 프로세스 및 담당자를 정의합니다. 이 계획을 통해 지원 제공 방법을 명확하게 예측할 수 있습니다. 필요한 모든 정보를 수집하여 명확하게 전달할 수 있으며, 신중하게 조정된 해결 프로세스를 진행할 수 있으므로 계획되지 않은 가동 중지 시간과 문제를 줄일 수 있습니다. TAM 또는 ESM은 지원 제품에 영향을 주는 변경 내용이 포함되도록 이 계획을 지속적으로 업데이트합니다.		x	x	x
현장 방문(연 1회)	HPE FlexCare 제품군당 TAM 또는 ESM의 연 1회 방문과 AGSM의 1회 방문 서비스가 제공됩니다. 상호 협의에 따라 기본 근무 시간 중에 고객의 현장에 방문합니다. 요청 시 내부 회의에 참가할 수 있습니다. 현장 방문을 통해 HPE Software 관리 환경을 상세하게 파악할 수 있습니다. 관계 및 조정 작업이 개선되어 지원 효과가 향상됩니다.		x	x	x

## 핵심 HPE FlexCare 패키지 비교(계속)

HPE FlexCare 옵션 핵심 서비스 구성요소	서비스 설명	NASE	TAM	ESM	AGSM
기술적 측면의 사고 관리	TAM 및 ESM/AGSM은 문제 해결을 위한 기본적인 담당자입니다. TAM 또는 ESM/AGSM은 진행 중인 문제를 우선으로 사용자와 함께 작업을 수행할 뿐 아니라 상태를 제때 업데이트하는 역할도 수행합니다. HPE Software가 고객의 환경에 영향을 미칠 수 있는 문제를 인지하면 TAM 또는 ESM/AGSM이 이를 고객에게 알리면서 기술적 영향을 논의할 기회를 만듭니다.		x	x	x
비즈니스적 측면의 사고 관리	ESM이 HPE FlexCare 계약 범위에 속한 제품군에 대한 모든 비즈니스 관련 지원 문제를 추적 및 모니터링합니다. 이를 통해 ESM은 작업 계획 및 문제 해결을 지원합니다.			x	
비즈니스 자문 담당자	ESM은 HPE FlexCare 계약이 적용되는 제품군에서 모든 HPE Software 비즈니스 관련 문제에 대한 전담 연락 담당자입니다. HPE 지원팀에서 고객 담당자 역할을 하는 ESM은 모든 지원 관련 문제의 진행 상황을 모니터링 및 추적하고, 다양한 HPE 팀을 조율하고, 필요에 따라 적절한 작업을 시작합니다.			x	
HPE Software 주요 패치 및 주요 문제 관리	ESM은 HPE Software 환경과 연관된 모든 주요 패치 또는 주요 클래스 문제를 사전에 모니터링 및 공유하고 사용자에게 알림을 제공합니다. 주요 패치는 시스템 보안, 데이터 손실, 높은 정전 위험 등과 관련된 패치입니다.			x	
비즈니스 에스컬레이션 관리 향상	HPE는 복잡한 HPE Software 문제 또는 고객에게 중대한 영향을 주는 문제를 해결하기 위한 공식적인 에스컬레이션 절차를 설정했습니다. HPE Software Enterprise Support에 대한 기능이 향상되어, ESM/AGSM이 엔드-투-엔드(End-to-End) 관리 과정을 담당하고, 에스컬레이션을 지원하는 작업 계획이 시행되는지를 직접 확인하며 지원 문제를 보다 빠른 시간 내에 해결하는 데 가장 적절한 HPE 관리 기능과 리소스를 제공합니다.			x	x
분기별 업무 검토	ESM과 함께 2건의 현장 및 2건의 원격 분기별 HPE FlexCare 비즈니스 검토를 진행합니다. 이 과정에서는 프로그램 진행 상황, 비즈니스 메트릭 검토, 성과 및 향후 목표 등 모든 HPE FlexCare 제품 관련 활동을 상세하게 검토합니다. 지원 사례 데이터를 분석하여 추세와 작업 계획을 파악하면 위험 및 반복되는 문제를 줄일 수 있습니다.			x	
<b>전략적 서비스</b>					
전략적 고문 및 지원자	AGSM은 고객이 원하는 비즈니스 성과 달성을 지원하여 고객의 성공과 만족을 보장하기 위해 노력합니다. AGSM은 단일 연락 담당자이며, AGSM을 통해 필요에 따라 사전 또는 사후에 지원, R&D, 제품 관리 및 기타 HPE Software팀에 문의할 수 있습니다.				x
분기별 전략적 검토	AGSM을 통해 분기별로 현장/원격 지원 전략적 검토를 진행합니다. 이 과정에서는 프로그램 진행 상황, 비즈니스 메트릭 검토, 성과 및 향후 목표 등 모든 HPE FlexCare Support 제품 관련 활동을 상세하게 검토합니다. 지원 사례 데이터를 분석하여 추세와 작업 계획을 파악하면 위험 및 반복되는 문제를 줄일 수 있습니다.				x

## 사전 요구 사항

HPE FlexCare 대상이 되기 위해서는 유효한 HPE Software Enterprise Support Basic 또는 HPE Software Enterprise Support Standard 계약이 필요합니다. 고객이 HPE Software Enterprise Support Standard 계약을 체결한 경우 문제 우선순위 지정도 24x7 이용 가능합니다. 유의 사항: HPE Software Enterprise Basic Support(9x5)는 2017년 2월 1일부터 중단됩니다.

## 계약 조건

HPE FlexCare 가격 관련 질문은 HPE Software 지원 영업 담당자에게 문의하십시오. 모든 HPE FlexCare 계약은 국가별로 판매됩니다.

HPE FlexCare는 다음 HPE Autonomy 제품에 대해 신규 라이선스 판매가 제공되지 않습니다. IDOL, Connected Media, Archiving, eDiscovery.

## 가격은 환경의 복잡성에 따라 달라질 수 있음

모든 HPE FlexCare 서비스 요청의 실질적인 딜리버리를 달성하기 위해서는 최소 3주 이전에 사전 통지가 있어야 합니다. HPE FlexCare는 3주 사전 통지 기간에 해당하는 서비스에 대해 HPE의 동의에 따라 크레딧 비용을 50% 높일 권한이 있습니다.

FlexCare 데이터 시트는 HPE FlexCare 프로그램 이용 약관과 HPE Software Enterprise 데이터 시트의 이용 약관을 간략하게 설명합니다. 본 문서에서 대문자로 표시되고 다르게 정의되지 않은 용어는 HPE Software Enterprise 데이터 시트에서 적용된 의미를 갖습니다. 본 FlexCare 데이터 시트의 이용 약관 중 HPE Software Enterprise 데이터 시트와 상충되는 내용이 있을 경우 HPE FlexCare 하의 라이선스와 관련하여 본 HPE FlexCare 데이터 시트의 이용 약관이 적용됩니다(본 데이터 시트 또는 HPE Software Enterprise 데이터 시트에 별도로 명시되지 않은 경우).

초기 도입 제품은 전문 지식과 모범 사례 범위가 축소될 수 있습니다.

대응 시간 목표는 HPE Software Enterprise Support 데이터 시트에서 확인할 수 있습니다.

HPE FlexCare는 고객의 HPE FlexCare 지원 계약 위치를 바탕으로 공휴일을 제외한 현지 영업일 오전 8시~오후 5시(현지 시간)에 제공됩니다. HPE FlexCare의 우선순위가 지정된 지원 리소스 풀에 대한 액세스는 기본 HPE Software 지원 계약의 적용 시간에 따라 이용 가능합니다. HPE Software 제품에 24x7 지원 계약 대상인 경우 HPE FlexCare에서 제공하는 우선순위가 지정된 지원 리소스 풀의 24x7 이용이 가능합니다.

HPE FlexCare 크레딧은 계약상 1년 단위이며, 각 지원 계약 연도 말 또는 다년 계약의 매해 말에 만료됩니다. 지역에 따라 현지 법률에 의해 미사용 크레딧에 대한 상황이 지시되는 경우도 있습니다.

미사용 HPE FlexCare Credits는 환불되지 않으며 다른 계약으로 이전될 수 없습니다.

HPE는 환경 규모 또는 복잡성으로 인한 추가 작업의 결과로 서비스 패키지 가격을 초과하는 추가 작업이 발생할 경우 이에 대해 일일 청구할 권한을 보유합니다.

HPE FlexCare 서비스는 모든 지역에서 모든 HPE Software 제품에 대해 이용 불가능할 수도 있습니다. 각 주문은 검토를 통해 필요한 지역 내에서 HPE Software의 특정 제품에 대한 관련 서비스 제공 가능 여부를 결정합니다. 가능하지 않을 경우 고객에게 통지됩니다. 주문 전에 영업 담당자에게 이용 가능 여부를 확인하십시오.

### HPE FlexCare 동시 지원

HPE Software와의 기본 지원 계약의 일부로 고객은 Software 버전과 Migrated Software를 동시에 사용할 수 있습니다(“마이그레이션된 소프트웨어 동시 사용 기간”).

마이그레이션된 소프트웨어 동시 사용 기간에 동시 제품군에 대해 HPE FlexCare만 사용하거나 HPE FlexCare를 Migrated Software 제품으로 이전할 수 있습니다.

### HPE FlexCare 관련 의견

HPE에서는 고객에게 적절한 수준의 비즈니스 지원을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 아래에 추가 정보를 확인할 수 있는 링크가 나와 있으며, 관련 사항을 직접 문의할 수도 있습니다. HPE FlexCare의 적절한 옵션과 제공되는 이점을 친절하게 설명해 드리겠습니다. HPE FlexCare 가격 관련 정보는 HPE Software 지원 담당자에게 문의하십시오.

HPE Software 지원 영업담당자에게 자세한 내용을 문의할 수도 있습니다.

HPE Software IT Experts Community에서 포럼, 이벤트, 블로그 등을 통해 새로운 관계를 만들고, 원하는 정보를 확인하고, 각종 이벤트에 참가할 수 있습니다. 자세한 내용은 [hp.com/go/swcommunity](http://hp.com/go/swcommunity)를 참조하십시오.

### 추가 정보

[hp.com/support/flexcare](http://hp.com/support/flexcare)



지금 업데이트 받기