

„HPE Software Flexible Care Support“

Gaukite daugiau naudos iš savo „HPE Software“ sprendimų ir IT infrastruktūros

Šiais laikais IT aplinkos yra sudėtingos, joms labai svarbus laiko veiksnys. „HPE Software Flexible Care Support“ (toliau – „HPE FlexCare“) suteikia galimybę gauti daugiau naudos iš investicijų, nuolat bendradarbiaujant su mūsų „HPE Software“ priežiūros komanda.

„HPE FlexCare“ – tai lankstus priežiūros paslaugų portfelis, sukurtas, kad galėtume tapti jūsų partneriu, o jūs gautumėte daugiau naudos iš „HPE Software“ produktų ir sprendimų. „HPE Software“ specialistai dirba kartu su jumis ir jūsų komandomis, kad padėtų išvengti prastovų, pagerinti efektyvumą, pasiekti jūsų nustatytų paslaugų teikimo klientams tikslų ir užtikrinti didesnę jūsų investicijų grąžą.

Verslo stiprinimas su „HPE FlexCare“

- Naudokitės „Hewlett Packard Enterprise“ techninėmis ekspertinėmis žiniomis ir geriausia praktika
- Mėgaukitės ekonomiškai efektyviomis, lanksčiomis priežiūros paslaugomis, kurias galite pasiekti naudodami lankstų meniu
- Iš anksto įsigykite kreditų atsižvelgdami į savo biudžeto sudarymo ciklus ir prireikus už juos įsigykite techninės priežiūros paslaugų
- Supaprastinkite bendrąją programinės įrangos priežiūros patirtį – bendraukite su „HPE Software“ priežiūros tarnyba vieno langelio principu
- Greičiau sulaukite atsakymo, nes taikomi trumpesni atsako laiko tikslai
- Sumažinkite priežiūros paslaugų trikčių riziką naudodamiesi pagal jūsų reikalavimus pritaikytomis prevencinės priežiūros ir planavimo paslaugomis
- Optimizuokite savo personalo panaudojimą, pereidami nuo kasdienės priežiūros darbų prie inovacijų; ir
- Padėkite savo priežiūros komandai, prireikus pasitelkdami „HPE Software“ priežiūros inžinierius



1 iliustracija. Sustiprinkite savo verslą su „HPE FlexCare“

Techninių incidentų sprendimas bendradarbiaujant su „HPE FlexCare“ paskirtuoju kliento techninės priežiūros inžinieriumi (angl. „Named Account Support Engineer“, NASE)

„HPE FlexCare“ NASE padidina priežiūros paslaugų, kurias gaunate iš „HPE Software“, lygį. HPE paskirs inžinierių pagal kiekvieną „HPE FlexCare“ produktų grupę, kuriai taikoma jūsų „HPE FlexCare“ sutartis, ir jis dirbs „HPE FlexCare“ darbo valandomis. Šis inžinierius susipažins su jūsų aplinka ir galės efektyviau spręsti jums kylančius priežiūros incidentus. Jums kilusiems techniniams incidentams teikiama pirmenybė, t. y. jie sprendžiami visą parą ir visomis savaitės dienomis (jei pagal jūsų „HPE Software“ priežiūros paslaugų sutartį, jums suteikiama prieiga prie visą parą ir visomis savaitės dienomis teikiamų priežiūros paslaugų), todėl kilus problemoms greičiau pasieksite „HPE Software“ specialistus. Jūsų incidentai bus patikėti specialiai priežiūros inžinierių grupei, jei jie įvyks jums paskirto NASE nedarbo valandomis (jei pagal jūsų „HPE Software“ priežiūros paslaugų sutartį, jums suteikiama prieiga prie visą parą ir visomis savaitės dienomis teikiamų priežiūros paslaugų).

Toliau nurodytos pagrindinės „HPE FlexCare“ NASE pareigos ir atsakomybės.

Aprėptis

- Pagalba produktų grupės lygiu

Problemų valdymas

- Paskirtasis inžinierius susipažins su konkrečia jūsų aplinka
- Paskirtasis inžinierius bus atsakingas už problemų sprendimą
- Prioritetinis išplėstinis priežiūros atvejų sprendimas nedarbo valandomis (jei pagal jūsų „HPE Software“ priežiūros paslaugų sutartį, jums suteikiama prieiga prie visą parą ir visomis savaitės dienomis teikiamų priežiūros paslaugų)
- Gebėjimas efektyviau spręsti priežiūros incidentus
- Teikiama aukščiausios kokybės trikčių šalinimo pagalba ir teikiami nurodymai klientui itin kritiniu metu; ir
- Teikiama nuodugni „HPE Software“ produktų grupės techninė ekspertizė

Aktyvi problemų prevencija su „HPE FlexCare“ techninio konsultavimo vadybininku (angl. „Technical Account Manager“, TAM)

„HPE FlexCare“ TAM paslaugos apima platesnes nei „HPE Software“ produktų priežiūros ir valdymo paslaugas. Jūsų TAM bendradarbiaudamas su jumis stengsis padidinti kiekvienos „HPE FlexCare“ produktų grupės, kuriai taikoma jūsų „HPE FlexCare“ sutartis, sukuriama vertę. Kaip techninis patarėjas, jūsų TAM aktyviai prižiūrės jūsų techninius incidentus pagal „HPE FlexCare“ priežiūros sutartį, kad paspartintų jų sprendimą. Jums kilusiems techniniams incidentams teikiama pirmenybė, t. y. jie sprendžiami visą parą ir visomis savaitės dienomis (jei pagal jūsų „HPE Software“ priežiūros paslaugų sutartį, jums suteikiama prieiga prie visą parą ir visomis savaitės dienomis teikiamų priežiūros paslaugų), todėl kilus problemoms greičiau pasieksite „HPE Software“ specialistus.

„HPE Software“ techninio konsultavimo vadybininkai (TAM) yra produktų specialistai ir turi reikiamų žinių bei įgūdžių, kad padėtų supaprastinti ir patobulinti „HPE Software“ sprendimų veikimą.

Toliau nurodytos pagrindinės „HPE FlexCare“ TAM pareigos ir atsakomybės.

Aprėptis

- Pagalba produktų grupės lygiu

Problemų valdymas

- HPE geriausios praktikos taikymas siekiant padėti maksimaliai sumažinti veiklos rizikas ir išvengti dažnai pasitaikančių problemų
- Prevencinės techninės priežiūros paslaugų teikimo valdymas
- Neišspręstų problemų valdymas ir sprendimas suteikiant techninės informacijos arba pateikiant problemos sprendimą
- Pagalba kuriant jūsų komandos žinių bazę organizuojant dalijimosi informacija seansus; ir
- Prioritetinis išplėstinis incidentų sprendimas visą parą ir visomis savaitės dienomis (jei pagal jūsų „HPE Software“ priežiūros paslaugų sutartį, jums suteikiama prieiga prie visą parą ir visomis savaitės dienomis teikiamų priežiūros paslaugų)

Ryšių su klientais valdymas

- Rekomendacinių planų teikimas siekiant padidinti investicijų grąžą ir padėti atnaujinti įrangą bei suplanuoti perkėlimą
- Ketvirtinių priežiūros paslaugų statistikos ir KPI analizės ataskaitų teikimas
- Pagrindinis kontaktinis asmuo, į kurį reikia kreiptis, jei kiltų su technologijomis susijusių klausimų
- Aktyvus progreso pagal planus stebėjimas ir informavimas apie pažangą; ir
- Prevencinės techninės priežiūros paslaugų teikimas atsižvelgiant į svarbiausius jūsų sėkmės veiksnius

Išplėstinės priežiūros paslaugų eksploatavimo trukmės valdymas su „HPE FlexCare“ įmonės paslaugų vadybininku (angl. „Enterprise Services Manager“ ESM)

„HPE FlexCare“ ESM bendradarbiaudamas su jumis ir jūsų komanda padės spręsti netechninius aspektus, susijusius su jūsų ir HPE partneryste dėl priežiūros paslaugų. ESM užtikrins sutarties vykdymą išanalizavęs esamus poreikius ir atstovaus jūsų interesams „HPE Software“ priežiūros paslaugų komandoje dėl „HPE Software“ produktų ir sprendimų, kuriems taikoma jūsų „HPE FlexCare“ sutartis.

ESM yra tarsi jūsų atstovas, derinantis vietinius ir visuotinius išteklius, kad užtikrintų nuoseklių paslaugų teikimo lygį. ESM pateiks išsamias ketvirtines ataskaitas ir seks KPI tendencijas, atliks tendencijų analizę ir pateiks išsamias ta analize pagrįstas rekomendacijas.

Toliau nurodytos pagrindinės „HPE FlexCare“ ESM pareigos ir atsakomybės.

Aprėptis

- Pagalba produktų sprendimų lygiu

Problemų valdymas

- Neišspręstų problemų valdymas ir sprendimas; ir
- Prioritetinis išplėstinis incidentų sprendimas visą parą ir visomis savaitės dienomis (jei pagal jūsų „HPE Software“ priežiūros paslaugų sutartį, jums suteikiama prieiga prie visą parą ir visomis savaitės dienomis teikiamų priežiūros paslaugų)

Ryšių su klientais valdymas

- Susitikimų su tyrimų ir plėtros bei produkto valdymo padalinių atstovais organizavimas
- Visų jūsų „HPE Software“ produktų stabilumo / pasiekiamumo optimizavimo priežiūra
- Paslaugų atstovas ir patikimas patarėjas
- Jūsų poreikių analizė ir supratimas padedant siekti jūsų strateginių augimo planų ir verslo rezultatų
- Problemų sprendimo ir bendravimo veiklos valdymas bei pagalba rengiant HPE ir jūsų techninio veiksmų plano vykdymą
- Sutartyje numatytų darbų vykdymo užtikrinimas
- Ketvirtinės statistinės analizės ruošimas
- Bendravimo su „HPE Software“ produktų specialistais koordinavimas; ir
- Konsultavimas dėl veiklos

Išteklių valdymas

- Visų klientui priskirtų išteklių valdymas ir koordinavimas

Strateginis priežiūros valdymas su „HPE FlexCare“ bendrosios priežiūros paslaugų vadybininku (angl. „Account General Support Manager“, AGSM)

AGSM yra tarsi jūsų atstovas HPE priežiūros paslaugų organizacijoje, kuris siekia padėti pritaikyti paslaugas jūsų verslo poreikiams bei optimizuoti atitinkamas teikiamas paslaugas visoje jūsų „HPE Software“ infrastruktūroje, kuriai taikoma „HPE FlexCare“. Jums kilusiems techniniams incidentams teikiama pirmenybė, t. y. jie sprendžiami visą parą ir visomis savaitės dienomis (jei pagal jūsų „HPE Software“ priežiūros paslaugų sutartį, jums suteikiama prieiga prie visą parą ir visomis savaitės dienomis teikiamų priežiūros paslaugų), todėl kilus problemoms greičiau pasieksite „HPE Software“ specialistus.

Jūsų AGSM padės spręsti problemas, pateiks ketvirtines verslo apžvalgas nuotoliniu būdu ir įmonėje, organizuos susitikimus dėl tendencijų analizės aptarimo ir priežiūros paslaugų planavimo ir teiks strategijas, rekomendacijas bei ataskaitas. AGSM nurodo veiklos kryptį ir užtikrina paslaugų nuoseklumą koordinuodamas darbą su kitomis „HPE Software“ komandomis.

Toliau nurodytos pagrindinės „HPE FlexCare“ AGSM pareigos ir atsakomybės.

Aprėptis

- Pagalba dėl visų HPE produktų, kuriems taikoma „HPE FlexCare“

Problemų valdymas

- Neišspręstų problemų valdymas ir sprendimas; ir
- Prioritetinis išplėstinis incidentų sprendimas visą parą ir visomis savaitės dienomis (jei pagal jūsų „HPE Software“ priežiūros paslaugų sutartį, jums suteikiama prieiga prie visą parą ir visomis savaitės dienomis teikiamų priežiūros paslaugų)

Ryšių su klientais valdymas

- Susitikimų su tyrimų ir plėtros bei produkto valdymo padalinių atstovais organizavimas
- Visų jūsų „HPE Software“ produktų stabilumo / pasiekiamumo strateginė priežiūra
- Strateginių paslaugų atstovas ir patikimas patarėjas
- Jūsų strateginių tikslų ir pageidaujamo verslo rezultatų supratimas bei atitinkamų priežiūros paslaugų lygių parinkimas tiems tikslams pasiekti
- Problemų sprendimo ir bendravimo veiklos valdymas bei pagalba rengiant HPE ir jūsų techninio veiksmų plano vykdymą; ir
- Veiklos vertinimo priemonių ir KPI taikymas

Išteklių valdymas

- Visų pagal jūsų „HPE FlexCare“ sutartį priskirtų išteklių valdymas ir koordinavimas

„HPE FlexCare“, skirta „HPE Software“ paketams

„HPE FlexCare“, skirta „HPE Software“ paketams padidina pagal pareikalavimą teikiamų priežiūros paslaugų lygį, reikalingą „HPE Software“ paketams – integruotam programinės įrangos portfeliui iš „HPE Software“. Jeigu jūsų verslui svarbiausias yra laikas iki sprendimo, ši priežiūros paslauga yra tai, ko jums reikia.

Jums kilusiems techniniams incidentams teikiama pirmenybė, todėl kilus problemoms greičiau pasieksite „HPE Software“ specialistus. Siekiant greičiau išspręsti problemas ir jūsų incidentus pirmenybės tvarka perdavus atitinkamai išplėstinės priežiūros komandai, juos spręstis ir su jais dirbs specialiai paskirta komanda, kuri nustatys problemą „HPE Software“ pakete.

Aprėptis

- Visų „HPE Software“ pakete esančių produktų priežiūra

Problemų sprendimas

- Paskirta komanda, kuri nustatys problemą „HPE Software“ pakete
- Prioritetinis perdavimas atitinkamai išplėstinės priežiūros komandai, kad problema būtų išspręsta greičiau
- Išplėstinės priežiūros paslaugų atvejų tvarkymas ne darbo valandomis (priklausomai nuo jūsų „HPE Software Enterprise“ priežiūros paslaugų sutarties); ir
- Gebėjimas efektyviau spręsti priežiūros paslaugų paketo incidentus pasitelkiant išplėstinės priežiūros inžinierių

„HPE FlexCare“ pagrindiniai paketai – teikiamų paslaugų suvestinė

„HPE FlexCare“ parinktys	NASE	TAM	ESM	AGSM
Pagal pareikalavimą				
Tiesioginis bendravimas su NASE	x			
Prioritetinės priežiūros paslaugos visą parą ir visomis savaitės dienomis ¹	x	x	x	x
Spartesnis pirmasis techninio specialisto kontaktas (FTC)	x	x	x	x
Incidentų apžvalga nuotoliniu būdu		x		
Techninių priežiūros incidentų valdymas	x	x	x	x
Preveninės				
Preveninis techninis konsultavimas		x		
Veiklos profilio tvarkymas		x		
Techninė apžvalga nuotoliniu būdu / įmonėje		x		
Techninių problemų koordinavimas		x		
Kritinių pataisų ir problemų valdymas		x	x	x
Verslo partneris				
Priežiūros incidentų valdymas			x	x
Priežiūros paslaugų atstovas			x	
Verslo priežiūros paslaugų analizė įmonėje / nuotoliniu būdu			x	
Verslo problemų sprendimo koordinavimas			x	

„HPE FlexCare“ pagrindiniai paketai – pagrindinių teikiamų paslaugų suvestinė (tęsinys)

„HPE FlexCare“ parinktys	NASE	TAM	ESM	AGSM
Išplėstinis verslo problemų sprendimo valdymas			x	x
Strateginis partneris				
Bendras kitų priskirtų „HPE Software“ išteklių organizavimas (priežiūros paslaugos, produktų valdymas, tyrimai ir plėtra)				x
Konsultavimas dėl strategijos				x
Strategijos apžvalga įmonėje				x
Paslaugų aprėptis				
Taikoma konkrečiai „HPE Software“ produktų grupei ²	x	x		
Taikoma „HPE Software“ produktų sprendimui ³			x	
Taikoma visiems produktų sprendimams pagal „HPE FlexCare“				x

¹ Jei pagal jūsų „HPE Software“ priežiūros paslaugų sutartį, jums suteikiama prieiga prie visą parą ir visomis savaitės dienomis teikiamų priežiūros paslaugų.

^{2, 3} Galimybė lanksčiai keisti programinės įrangos produkto grupę / sprendimą vieną kartą sutarties galiojimo laikotarpiu, pateikus įspėjimą.

Pritaikykite „HPE FlexCare“ arba „HPE Software Enterprise Support“ savo poreikiams užsisakydami papildomų paslaugų

Jūsų priežiūros paslaugų sutarties galiojimo laikotarpiu bet kada galite užsakyti papildomų paslaugų, naudodami iš anksto įsigytus „HPE FlexCare“ kreditus ir lanksčių papildomų paslaugų meniu. Naudodami „HPE FlexCare“ kreditus galite pririnkti gauti daugiau pagrindinių „HPE FlexCare“ priežiūros paslaugų arba išplėsti turimas priežiūros paslaugas.

„HPE FlexCare“ kreditai suteikia galimybę lanksčiai gauti papildomų prevencinės ir pagal pareikalavimą teikiamų priežiūros paslaugų, t. y. jūs gausite reikiamas paslaugas tada, kai jų reikia. Galite įsigyti kreditų iš anksto arba pririnkti, tada galite užsakyti paslaugą (-as) naudodami „HPE FlexCare“ meniu (daugiau informacijos žr. svetainėje hpe.com/support/flexcare). „HPE FlexCare“ kreditai įsigijami metams ir juos reikia išnaudoti per konkrečius priežiūros paslaugų sutarties galiojimo metus.

Kreditų meniu pavyzdžiai

- Konsultavimas dėl naujų funkcijų naudojimo ir konfigūravimo – išleidus naują programinės įrangos versiją, HPE techninis specialistas suteiks jūsų priežiūros komandai informacijos apie naujas produkto funkcijas ir patarimų dėl konfigūracijos.
- Konsultavimas dėl trikčių diagnostikos – HPE techninis specialistas padės jūsų priežiūros komandai sukurti geriausių trikčių diagnostikos praktiką.
- Techninės priežiūros dienos – jas galima išnaudoti teikiant vieną ar kelias specifines techninės priežiūros paslaugas (įmonėje ar nuotoliniu būdu, darbo ar nedarbo valandomis). Specifinės techninės priežiūros paslaugos yra būtinos siekiant užtikrinti tinkamą „HPE Software“ aplinkos veikimą ir pasiekiamumą ir tas paslaugas galima apibrėžti per pirminį susitikimą. Specifinės techninės priežiūros paslaugos apima trikčių diagnostikos valdymą, išplėstinį pataisų valdymą (taip pat ir įmonėje) ir kt., bet tuo neapsiribojama.

Budėjimas savaitgalį – HPE darbuotojas (-ai) budės savaitgalį, jei pririnktų pagalbos, pvz., suplanavus naujo produkto išleidimą, naujovinį, produkto išleidimą naudotojams.

Daugiau informacijos apie „HPE FlexCare“ kreditus rasite [„HPE FlexCare“ paslaugų svetainėje](#)

Pagrindinių „HPE FlexCare“ paketų palyginimas

Palyginkite pagrindinius „HPE FlexCare“ priežiūros paslaugų pasiūlymus ir išsirinkite jums tinkamiausią variantą.

„HPE FlexCare“ parinkčių pagrindinių paslaugų komponentas	Paslaugos aprašas	NASE	TAM	ESM	AGSM
Išplėstinės paslaugos pagal pareikalavimą					
„HPE FlexCare“ pradantiesiems	Apima asmeniškai pritaikytą pristatymo paketą ir konferencinį pokalbį, per kurį būsite supažindinti su jums priskirtais „HPE FlexCare“ ištekliais ir aptarsite visas su „HPE FlexCare“ priežiūros paslaugų sutartimi susijusias detales.	✘	✘	✘	✘
Prioritetinės „HPE Software“ priežiūros paslaugos	Incidentams, susijusiems su produktais, kuriems taikoma jūsų „HPE FlexCare“ priežiūros paslaugų sutartis, suteikiamas aukštesnis prioritetas nei incidentams, kurie sprendžiami pagal įprastas „HPE Software“ priežiūros paslaugų sutartis. Jūsų incidentai bus perduoti kompetentingiems „HPE Software“ techniniams specialistams, kurie padės greičiau rasti problemos sprendimą. Jums kilusiems techniniams incidentams teikiama pirmenybė, t. y. jie sprendžiami visą parą ir visomis savaitės dienomis (jei pagal jūsų „HPE Software“ priežiūros paslaugų sutartį, jums suteikiama prieiga prie visą parą ir visomis savaitės dienomis teikiamų priežiūros paslaugų).	✘	✘	✘	✘
„HPE Software“ pagrindinis kontaktinis asmuo dėl pagal pareikalavimą teikiamų paslaugų	Jūsų NASE yra jūsų pagrindinis kontaktinis asmuo dėl visų su pasirinktais produktais susijusių incidentų, sprendžiamų pagal pareikalavimą. Jums gali būti paskirtas vienas arba keli NASE, atsižvelgiant į produktus, kuriems taikoma jūsų „HPE FlexCare“ sutartis.	✘			
Spartesnis pirmasis techninio specialisto kontaktas (FTC)	Pirmo (1) skubos lygio ir antro (2) skubos lygio pagal pareikalavimą sprendžiamoms <ul style="list-style-type: none"> • techninėms problemoms taikomi šie atsako laiko tikslai. • Pirmas (1) skubos lygis: techninis specialistas užmezga pirmą kontaktą per vieną (1) darbo valandą • Antras (2) skubos lygis: techninis specialistas užmezga pirmą kontaktą per keturias (4) darbo valandas • Į trečio (3) ir ketvirto (4) skubos lygio incidentus bus reaguojama pagal atitinkamus atsako laiko tikslus, susijusius su „HPE Software Support Foundation“ / „HPE Software Enterprise Support“. 	✘	✘	✘	✘
Bendradarbiavimas su trečiųjų šalių programinės įrangos priežiūros paslaugų teikėjais	Jei nustatoma, kad priežiūros incidentas kilo dėl kito teikėjo programinės įrangos produkto, HPE gali padėti surinkti informaciją apie problemą, kurią reikia pateikti tam teikėjui, pranešant apie problemą. Be to, HPE gali padėti sekti, kaip problema sprendžiama, kad įsitikintų, kad dedamos pastangos ir vyksta progresas. Norint naudotis šia paslauga būtina, kad su tuo teikėju būtumėte sudarę galiojančią priežiūros paslaugų teikimo sutartį.	✘	✘	✘	✘
Techninių problemų koordinavimas	Jums paskirtas TAM pateiks patarimų dėl aplinkos ir pasistengs kiek įmanoma greičiau išspręsti problemas koordinuodamas tinkamiausius HPE techninius išteklius.		✘		
Preveninės priežiūros paslaugos					

Pagrindinių „HPE FlexCare“ paketų palyginimas (tęsinys)

„HPE FlexCare“ parinkčių pagrindinių paslaugų komponentas	Paslaugos aprašas	NASE	TAM	ESM	AGSM
Pirminis susitikimas	Naujam „HPE FlexCare“ klientui paskirtas TAM ir (arba) ESM / AGSM suorganizuos pirminį vienos dienos vizitą įmonėje, kad pristatytų „HPE FlexCare“ priežiūros paslaugų sutartį. Tai suteikia jūsų TAM arba ESM / AGSM galimybę asmeniškai susipažinti su pagrindiniais jūsų organizacijos darbuotojais. Per pirminį susitikimą TAM arba ESM / AGSM surinks specifinės informacijos apie klientą, kad galėtų sukurti konkretų kliento priežiūros paslaugų planą. Gausite išsamią informaciją apie tai, kas sudaro jūsų „HPE FlexCare“ priežiūros paslaugų planą, įskaitant duomenų apsaikėjimo su TAM arba ESM / AGSM protokolą. Šis susitikimas padeda užmegzti šiltesnius darbo santykius ir pagerinti bendradarbiavimo galimybes.		x	x	x
Nuotoliniu būdu pateikiamos apžvalgos	Jūsų TAM arba ESM reguliariai nuotoliniu būdu pateiks apžvalgas ir taip aktyviai stebės jūsų „HPE Software“ veikimo poreikius (bent kartą per mėnesį, bet ne dažniau nei kartą per savaitę). Priežiūros paslaugų apžvalgos yra tarsi bendravimo kanalas, padedantis jūsų TAM arba ESM ir jūsų komandai kurti nuolatinį ryšius siekiant nuolatos tobulinti jūsų IT aplinką. Tokie susirinkimai suteikia jums galimybę aptarti veikimo problemas ir kitus rūpimus klausimus.		x	x	
Kliento veiklos profilio tvarkymas	HPE sukurs ir tvarkys elektroninį jūsų „HPE Software“ aplinkos profilį. Ši informacija bus naudojama sprendžiant problemas ir vykdant įvairių prevencinės priežiūros veiklą. Profilį gali sudaryti informacija apie klientą, produktą, verslą ir techninę informaciją, kurią jūs ir jūsų TAM laiko naudinga. Visi „HPE Software“ priežiūros inžinieriai galės pasiekti kliento profilio informaciją, todėl nereikės gaišti laiko pranešant apie problemas. Tai suteikia galimybę greičiau priimti kompetentesnius sprendimus teikiant priežiūros paslaugas pagal pareikalavimą bei teikti efektyvesnes prevencinės priežiūros paslaugas, turint daugiau informacijos.		x		
Techninis konsultantas	Jūsų TAM bus jūsų techninis patarėjas, jis bus informuojamas apie visus kylančius incidentus ir stebės vykdomus darbus visu sprendimo eksploatavimo laikotarpiu pasitelkdamas reikiamus priežiūros paslaugų specialistus. Jūsų TAM yra jūsų pagrindinis kontaktinis asmuo dėl visų su jūsų techniniais incidentais susijusių užklausų ir, jūsų pageidavimu, jis gali padėti įgyvendinti veiksmų ir komunikacijos planus.		x		
Išplėstinis pataisų valdymas	Jūsų TAM aktyviai stebės išleidžiamas naujas produktų ir saugos problemų pataisas, skirtas jūsų „HPE Software“ aplinkai, ir peržiūrės atitinkamus veiksmų planus. Jūsų TAM gali padėti įdiegti pataisas (gali reikėti panaudoti papildomas technines priežiūros dienas), siekiant išvengti neplaninių techninės priežiūros darbų prastovų ir visiškai apsaugoti jūsų „HPE Software“ aplinką.		x		
Ketvirtinės techninės apžvalgos	Jūsų TAM pristatys dvi ketvirtinės „HPE FlexCare“ techninės apžvalgas įmonėje ir dvi apžvalgas nuotoliniu būdu. Tai apima išsamią visų jūsų „HPE FlexCare“ prevencinės priežiūros paslaugų ir pagal pareikalavimą teikiamų priežiūros paslaugų apžvalgą. Išanalizuojami priežiūros atvejų duomenys siekiant identifikuoti tendencijas ir paruošti veiksmų planus bei taip sumažinti riziką ir išvengti problemų pasikartojimo.		x		
Kliento priežiūros paslaugų planas	Kliento priežiūros paslaugų plane nurodytos teikiamos paslaugos, procesai ir darbuotojai, susiję su priežiūros ir problemų sprendimo procedūromis. Šiame plane aiškiai išdėstyta, kaip bus teikiamos priežiūros paslaugos. Galima sumažinti neplaninių prastovų trukmę ir problemų skaičių, nes visą reikalingą informaciją galima surinkti ir aiškiai pateikti, be to, gali būti vykdomas kruopščiai koordinuojamas problemų sprendimo procesas. Jūsų TAM arba ESM nuolat atnaujins šį planą ir įtrauks pakeitimus, turinčius įtakos priežiūros paslaugų teikimui.		x	x	x

Pagrindinių „HPE FlexCare“ paketų palyginimas (tęsinys)

„HPE FlexCare“ parinkčių pagrindinių paslaugų komponentas	Paslaugos aprašas	NASE	TAM	ESM	AGSM
Vizitai įmonėje (kartą per metus)	Jūsų TAM arba ESM kartą per metus apsilankys dėl konkrečios „HPE FlexCare“ produktų grupės, be to, jums priklausys ir vienas AGSM vizitas. Jie sutartu laiku atvyks į jūsų įmonę įprastu darbo laiku. Jūsų pageidavimu jie galės dalyvauti jūsų vidiniuose įmonės susirinkimuose. Tokie vizitai įmonėje padės dar geriau suprasti jūsų „HPE Software“ valdymo aplinką. Tai padeda puoselėti geresnius darbo santykius ir geriau suderinti veiklą, kad gautumėte efektyvesnes priežiūros paslaugas.		✗	✗	✗
Techninės priežiūros incidentų valdymas	TAM ir ESM / AGSM yra pagrindiniai asmenys, atsakingi už jūsų incidentų sprendimą. Jie kartu su jumis nustato kilusių incidentų prioritetus, be to, TAM arba ESM / AGSM pareiga yra laiku informuoti apie problemų sprendimo būseną. Jei „HPE Software“ turi informacijos apie problemas, kurios gali paveikti jūsų IT aplinką, TAM arba ESM / AGSM informuos jus apie tai ir aptars galimą techninį poveikį.		✗	✗	✗
Verslo veiklos priežiūros incidentų valdymas	ESM seks ir stebės visus su jūsų verslo veikla susijusius priežiūros incidentus, kilusius dėl produktų grupių, kurioms taikoma jūsų „HPE FlexCare“ sutartis. Jūsų ESM padės vykdyti veiksmų planus ir sprendimus.			✗	
Verslo konsultantas	ESM yra pagrindinis jūsų kontaktinis asmuo dėl visų su jūsų „HPE Software“ veikla susijusių reikalų, susijusių su produktų grupėmis, kurioms taikoma jūsų „HPE FlexCare“ sutartis. Veikdamas jūsų vardu HPE priežiūros paslaugų komandose, jūsų ESM stebi ir seka visų su jūsų priežiūros paslaugomis susijusių klausimų sprendimo eigą, koordinuoja įvairių HPE komandų darbą ir prirėkus inicijuoja atitinkamus veiksmus.			✗	
„HPE Software“ kritinių pataisų ir kritinių problemų valdymas	Jūsų ESM aktyviai stebi ir bendrina visas kritines pataisas arba kritines klasės problemas, susijusias su jūsų „HPE Software“ aplinka, ir apie jas informuoja. Kritinės pataisos paprastai apima sistemos saugumo, duomenų praradimo ir didelės prastovos rizikos išvengimo pataisas.			✗	
Išplėstinis verslo veiklos problemų sprendimo valdymas	HPE nustatė oficialias problemų sprendimo procedūras, kaip spręsti sudėtingas „HPE Software“ problemas arba problemas, kurios turi kritinės įtakos klientams. Kad būtų užtikrintas „HPE Software Enterprise Support“ paslaugų efektyvumas, ESM / AGSM yra atsakingas už galutinį valdymo procesą ir prisiima tiesioginę atsakomybę už veiksmų planų vykdymą siekiant padėti išspręsti problemas ir sutelkia tinkamiausius HPE vadovus ir specialistus ir išteklius siekiant greičiau išspręsti jums kilusias problemas.			✗	✗
Ketvirtinės techninės apžvalgos	Jūsų TAM pristatys dvi ketvirtines „HPE FlexCare“ techninės apžvalgas įmonėje ir dvi apžvalgas nuotoliniu būdu. Tai apima išsamią visos jūsų su „HPE FlexCare“ produktais susijusios veiklos, pvz., programos eigos, verslo metrikos apžvalgos, pasiekimų ir ateities tikslų, apžvalgą. Išanalizuojami priežiūros atvejų duomenys siekiant identifikuoti tendencijas ir paruošti veiksmų planus bei taip sumažinti riziką ir išvengti problemų pasikartojimo.			✗	
Strateginės paslaugos					
Konsultavimas dėl strategijos ir pagalba jas įgyvendinant	AGSM bendradarbiaus su jumis ir padės pasiekti norimų verslo rezultatų, siekdamas užtikrinti jūsų sėkmę ir pasitenkinimą. AGSM yra jūsų pagrindinis kontaktinis asmuo, per kurį prirėkus galite bendrauti su priežiūros paslaugų, tyrimų ir plėtros, produktų valdymo ir kitomis „HPE Software“ komandomis (dėl prevencinių paslaugų arba pagal pareikalavimą teikiamų paslaugų).				✗
Ketvirtinės strategijos apžvalgos	Ketvirtinė priežiūros paslaugų strategijos apžvalga įmonėje arba nuotoliniu būdu pasitelkiant AGSM. Tai apima išsamią visos su „HPE FlexCare“ priežiūros produktais susijusios veiklos apžvalgą, pvz., programos vykdymo eigą, verslo metrikos apžvalgą, pasiekimus ir ateities tikslus. Išanalizuojami priežiūros atvejų duomenys siekiant identifikuoti tendencijas ir paruošti veiksmų planus bei taip sumažinti riziką ir išvengti problemų pasikartojimo.				✗

Būtinios sąlygos

Kad galėtumėte naudotis „HPE FlexCare“, turi turėti galiojančią „HPE Software Enterprise Support Basic“ arba „HPE Software Enterprise Support Standard“ sutartį. Jei klientas turi „HPE Software Enterprise Support Standard“ sutartį, incidentams taip pat teikiama pirmenybė, t. y. jie sprendžiami visą parą ir visomis savaitės dienomis. Atminkite: „HPE Software Enterprise Basic Support“ (9 val./d., 5 d./sav.) bus nutraukta nuo 2017 m. vasario 1 d.

Sąlygos ir nuostatos

Dėl „HPE FlexCare“ priežiūros paslaugų kainų kreipkitės į savo „HPE Software“ priežiūros paslaugų pardavimo atstovą. Visos „HPE FlexCare“ sutartys parduodamos atsižvelgiant į konkrečią šalį.

„HPE FlexCare“ naujos licencijos neparduodamos šiems „HPE Autonomy“ produktams: „IDOL“, „Connected Media“, „Archiving“ ir „eDiscovery“.

Kainos gali skirtis priklausomai nuo jūsų aplinkos sudėtingumo

Kad įvykdytų užklausą dėl „HPE FlexCare“ paslaugų, HPE reikia informuoti mažiausiai prieš tris savaites. „HPE FlexCare“ pasiekia teisę padidinti kreditų išlaidas penkiasdešimčia procentų (50%) paslaugoms, su kuriomis sutiko HPE ir kurios patenka į išankstinio pranešimo prieš tris savaites laikotarpį.

„HPE FlexCare“ duomenų lape išdėstytos papildomos „HPE FlexCare“ programos sąlygos ir nuostatos prie sąlygų, pateiktų „HPE Software Enterprise“ duomenų lape. Pavyzdžiui, didžiaja raide prasidedantys šiame lape naudojami, bet jame neapibrėžti terminai, turi reikšmes, kurios jiems priskirtos „HPE Software Enterprise“ duomenų lape. Jeigu šio „FlexCare“ duomenų lapo sąlygos ir nuostatos prieštarauja „HPE Software Enterprise“ duomenų lapo sąlygoms, „FlexCare“ duomenų lapo sąlygos ir nuostatos taikomos tik „HPE FlexCare“ duomenų lape nurodytų „HPE FlexCare“ licencijų atžvilgiu (nebent šiame dokumente arba „HPE Software Enterprise“ duomenų lape būtų aiškiai nurodyta kitaip).

Naudojant negalutinės stadijos produktus gali nebūti galimybės suteikti ekspertinių žinių ir geriausios praktikos sprendimų.

Informacija apie atsako laiko tikslus pateikta „HPE Software Enterprise Support“ duomenų lape.

„HPE FlexCare“ priežiūros paslaugos teikiamos nuo 8 val. iki 17 val. vietos laiku vietos darbo dienomis, išskyrus valstybinių ir vietinių švenčių dienas, atsižvelgiant į vietą, nurodytą jūsų „HPE FlexCare“ sutartyje. Naudotis „HPE FlexCare“ prioritetiniais priežiūros paslaugomis galima valandomis, nurodytomis jūsų turimoje „HPE Software“ priežiūros paslaugų sutartyje. Jei pagal sutartį jūsų „HPE Software“ produktams priežiūros paslaugos teikiamos visą parą ir visomis savaitės dienomis, visą parą ir visomis savaitės dienomis galėsite pasiekti prioritetinius priežiūros paslaugų išteklius, numatytus jūsų „HPE FlexCare“ priežiūros paslaugų sutartyje.

„HPE FlexCare“ kreditai įsigijami metams pagal jūsų sutartį ir jie galioja iki kiekvienos priežiūros paslaugų sutarties metų pabaigos arba iki kiekvienų kelerių metų sutarties metų pabaigos. Nepanaudotų kreditų panaudojimas gali būti reglamentuojamas vietos įstatymų, jei taikoma.

Pinigai už nepanaudotus „HPE FlexCare“ kreditus nebus grąžinami ir jų negalima įtraukti į kitą sutartį.

HPE pasiekia teisę taikyti didesnę kainą už bet kokią papildomą darbą, nei nurodyta priežiūros paslaugų paketo įkainiuose, jei tokio papildomo darbo atsirado dėl aplinkos dydžio arba sudėtingumo.

„HPE FlexCare“ paslaugos gali būti taikomos ne visiems „HPE Software“ produktams ir ne visuose regionuose. Kiekvienas užsakymas bus peržiūrėtas siekiant nustatyti, ar „HPE Software“ gali teikti atitinkamas paslaugas dėl konkrečių produktų konkrečiame regione. Jei paslaugos negali būti teikiamos, apie tai būsite atitinkamai informuoti. Prieš užsakydami pasikonsultuokite su pardavimo atstovu dėl paslaugų teikimo galimybių.

Vienalaikės „FlexCare“ priežiūros paslaugos

Pagal turimą su „HPE Software“ sudarytą priežiūros paslaugų sutartį jūs turite teisę vienu metu naudoti ir esamą programinės įrangos versiją, ir perkeltą programinę įrangą (vadinama perkeltos programinės įrangos vienalaikio naudojimo laikotarpiu).

Bet kokių perkeltos programinės įrangos vienalaikio naudojimo laikotarpiu jums suteikiama teisė taikyti „HPE FlexCare“ paslaugas tik turimoms produktų grupėms ir centrams arba galite perkelti „HPE FlexCare“ paslaugų taikymą perkeltos programinės įrangos produktams.

Pasikonsultuokite su mumis dėl „HPE FlexCare“

Padėsime jums pasirinkti jūsų įmonei tinkamo lygio priežiūros paslaugas. Išsamesnės informacijos rasite naudodami toliau pateiktus saitus, bet gal geriau tiesiog susisieki su mumis? Mes paaiškinsime galimybes ir „HPE Software“ paslaugų naudą jūsų verslui. Susisiekite su savo „HPE Software“ priežiūros paslaugų atstovu ir aptarkite „HPE FlexCare“ priežiūros paslaugų kainas.

Pasikalbėkite su „HPE Software“ atstovu ir sužinokite daugiau.

„HPE Software“ IT ekspertų bendruomenėje galite užmegzti ryšių, mokytis ir dalyvauti forumuose, renginiuose, rašyti tinklaraščiuose ir daugiau. Norėdami sužinoti daugiau, apsilankykite hp.com/go/swcommunity.

Sužinokite daugiau
hpe.com/support/flexcare



**Jei norite gauti naujinių,
prisiregistruokite**