

HPE Software Flexible Care Support

Większa wartość rozwiązań programowych i infrastruktury IT firmy HPE.

Dzisiejsze środowiska IT są złożone, a czas odgrywa w nich kluczową rolę. Usługi HPE Software Flexible Care Support („HPE FlexCare”) zwiększają wartość inwestycji klienta przez jego stałą współpracę z naszym zespołem wsparcia HPE Software.

HPE FlexCare to elastyczny zestaw usług wsparcia technicznego, mający na celu nawiązanie stałej współpracy z klientem, aby zwiększyć wartość produktów i rozwiązań HPE Software. Eksperti z działu HPE Software współpracują z klientem i jego zespołami w celu maksymalizacji czasu bezawaryjnej pracy systemów, poprawy ich wydajności, poprawy rentowności inwestycji (ROI) oraz osiągnięcia docelowego poziomu obsługi klientów końcowych.

Usprawnienie działalności klienta przez usługi HPE FlexCare

- Dostęp do wiedzy technicznej i najlepszych praktyk firmy Hewlett Packard Enterprise
- Ekonomiczne, elastyczne usługi wsparcia technicznego dostępne za pośrednictwem elastycznego menu
- Możliwość wcześniejszego zakupu kredytów na usługi techniczne, zgodnie z cyklem budżetowym, a następnie ich wykorzystania w razie potrzeby
- Ogólne uproszczenie wsparcia technicznego w zakresie oprogramowania przez zastosowanie jednego punktu kontaktu do wszystkich interakcji z działem wsparcia HPE Software
- Krótszy czas reakcji dzięki skróceniu docelowych czasów reakcji
- Minimalizacja ryzyka zakłóceń w działaniu usług wsparcia technicznego dzięki proaktywnemu wsparciu i planowaniu dostosowanemu do własnych potrzeb
- Optymalizacja wykorzystania czasu pracy personelu przez zastąpienie nastawienia na codzienną konserwację nastawieniem na innowacyjność
- Możliwość czasowego wzmocnienia własnego zespołu inżynierami wsparcia HPE Software w razie potrzeby



Rysunek 1. Usprawnienie działalności klienta przez usługi HPE FlexCare

Współpraca w zakresie zdarzeń technicznych w ramach usługi HPE FlexCare Named Account Support Engineer („NASE”)

Usługa HPE FlexCare NASE podnosi poziom wsparcia ze strony HPE Software. Firma HPE wyznaczy konkretnego inżyniera do każdej rodziny produktów HPE FlexCare objętej umową HPE FlexCare, który będzie świadczyć pomoc w godzinach dostępności usług HPE FlexCare. Taki inżynier pozna środowisko klienta i będzie w stanie sprawniej i efektywniej obsługiwać zdarzenia wymagające wsparcia. Wsparcie w zakresie zdarzeń technicznych ma całodobowy priorytet (jeśli podstawowa umowa serwisowa zawarta z HPE Software obejmuje całodobowy dostęp do pracowników wsparcia HPE), pozwalając na szybszy kontakt z ekspertami HPE w celu rozwiązania problemów. Poza godzinami pracy NASE zdarzeniami zajmuje się grupa inżynierów-specjalistów (jeśli podstawowa umowa serwisowa zawarta z HPE Software obejmuje całodobowy dostęp do pracowników wsparcia HPE).

Podstawowe obowiązki inżynierów HPE FlexCare NASE są następujące:

Zakres

- Zaangażowanie na poziomie rodziny produktów

Zarządzanie problemami

- Wyznaczony inżynier poznaje specyfikę środowiska klienta
- Wyznaczony inżynier odpowiada za rozwiązanie problemów
- Priorytetowa, zaawansowana obsługa zgłoszeń serwisowych poza zwykłymi godzinami pracy (jeśli podstawowa umowa serwisowa zawarta z HPE Software obejmuje całodobowy dostęp do pracowników wsparcia HPE)
- Możliwość sprawniejszej i bardziej efektywnej obsługi zdarzeń wymagających wsparcia
- Sprawne, profesjonalne rozwiązywanie problemów przy jednoczesnym utrzymywaniu konstruktywnych relacji z klientem w skrajnie napiętej sytuacji
- Wykorzystanie fachowej, zaawansowanej wiedzy technicznej w zakresie danej rodziny produktów oprogramowania HPE Software

Proaktywne zapobieganie problemom w ramach usługi HPE FlexCare Technical Account Manager („TAM”)

Usługa HPE FlexCare TAM wykracza poza zwykłą pomoc w obsłudze i zarządzaniu produktami HPE Software. Menedżer TAM współpracuje z danym klientem, aby zwiększyć wartość każdej rodziny produktów HPE FlexCare objętej umową HPE FlexCare. Jako doradca techniczny klienta, menedżer TAM proaktywnie zarządza zdarzeniami technicznymi w ramach usług wsparcia HPE FlexCare, aby przyspieszyć rozwiązanie problemu. Wsparcie w zakresie zdarzeń technicznych również ma całodobowy priorytet (jeśli podstawowa umowa serwisowa zawarta z HPE Software przewiduje całodobowy dostęp do pracowników wsparcia HPE), pozwalając na szybszy kontakt z ekspertami HPE Software w celu rozwiązania problemów.

Menedżerowie techniczni klientów (TAM) HPE Software dysponują fachową wiedzą o produktach i mają odpowiednie kwalifikacje, aby usprawnić i ulepszyć działanie rozwiązań programowych HPE Software.

Podstawowe obowiązki menedżerów HPE FlexCare TAM są następujące:

Zakres

- Zaangażowanie na poziomie rodziny produktów

Zarządzanie problemami

- Wykorzystanie najlepszych praktyk HPE w celu minimalizacji ryzyka operacyjnego i uniknięcia typowych pułapek
- Zarządzanie świadczeniem proaktywnych usług technicznych
- Zarządzanie i obsługa nierozwiązanych problemów przez zapewnienie doradztwa technicznego lub przejęcie odpowiedzialności za problem aż do jego rozwiązania
- Pomoc w poszerzaniu bazy wiedzy zespołu klienta podczas sesji dzielenia się informacjami
- Priorytetowa, zaawansowana i całodobowa obsługa zgłoszeń serwisowych (jeśli podstawowa umowa serwisowa zawarta z HPE Software obejmuje całodobowy dostęp do pracowników wsparcia HPE)

Prowadzenie klienta

- Udostępnianie zalecanych strategii zapewniających poprawę zwrotu z inwestycji (ROI) oraz pomoc w modernizacji i planowaniu migracji
- Analiza kwartalnych statystyk wsparcia i kluczowych wskaźników wydajności (KPI)
- Podstawowy punkt kontaktu w kwestiach technologicznych
- Proaktywne zarządzanie i raportowanie postępów względem planów
- Świadczenie proaktywnych usług technicznych zgodnych z kluczowymi czynnikami sukcesu

Sprawniejsze zarządzanie cyklem wsparcia w ramach usługi HPE FlexCare Enterprise Services Manager („ESM”)

Menedżer HPE FlexCare ESM współpracuje z klientem i jego zespołem w zakresie nietechnicznych aspektów współpracy z firmą HPE w dziedzinie wsparcia. Menedżer ESM dba o wypełnienie zobowiązań umownych poprzez poznanie bieżących potrzeb i reprezentowanie interesów klienta na szczeblu całego zespołu wsparcia HPE Software w zakresie produktów i rozwiązań HPE Software objętych umową HPE FlexCare.

Reprezentujący klienta menedżer ESM wykorzystuje wsparcie ze strony zasobów lokalnych i światowych w celu stałego utrzymania wysokich poziomów usług. Menedżer ESM przekazuje szczegółowe raporty kwartalne i trendy w zakresie wskaźników KPI, a także odpowiada za analizę trendów oraz za wydawanie szczegółowych zaleceń na podstawie takiej analizy.

Podstawowe obowiązki menedżerów HPE FlexCare ESM są następujące:

Zakres

- Zaangażowanie na poziomie rozwiązania produktowego

Zarządzanie problemami

- Obsługa nierozwiązanych problemów i zarządzanie nimi
- Priorytetowa, zaawansowana i całodobowa obsługa zgłoszeń serwisowych (jeśli podstawowa umowa serwisowa zawarta z HPE Software obejmuje całodobowy dostęp do pracowników wsparcia HPE)

Prowadzenie klienta

- Pomoc w prowadzeniu spotkań z działem badań i rozwoju oraz zarządzania produktami
- Nadzór mający na celu optymalizację stabilności/dostępności wszystkich produktów HPE Software
- Rola rzecznika i zaufanego doradcy w zakresie serwisu
- Zrozumienie potrzeb klienta w zakresie planów rozwoju strategicznego i korzyści biznesowych
- Zarządzanie eskalacją problemów i komunikacją oraz pomoc w realizacji planu działań technicznych przez firmę HPE i klienta
- Dbłość o wykonanie zobowiązań umownych
- Przeprowadzanie kwartalnych analiz statystycznych
- Koordynacja dostępu z ekspertami ds. produktów HPE Software
- Doradztwo operacyjne

Zarządzanie zasobami

- Zarządzanie wszystkimi zasobami przypisanymi do konta klienta i koordynowanie ich działań

Strategiczne zarządzanie wsparciem w ramach usługi HPE FlexCare Account General Support Manager („AGSM”)

Menedżer AGSM reprezentuje klienta w organizacji wsparcia HPE, aby zapewnić maksymalną zgodność z jego wymaganiami biznesowymi i na stałe zoptymalizować poziom usług w całej grupie rozwiązań programowych HPE Software objętej umową HPE FlexCare. Wsparcie w zakresie zdarzeń technicznych jest objęte całodobowym priorytetem (jeśli podstawowa umowa serwisowa zawarta z HPE Software obejmuje całodobowy dostęp do pracowników wsparcia HPE), pozwalając na szybszy kontakt z ekspertami HPE Software w celu rozwiązania problemów.

Menedżer AGSM udzieli pomocy w zakresie eskalacji problemów, prowadzenia różnych zdalnych i lokalnych kwartalnych przeglądów strategicznych, prowadzenia spotkań mających na celu dokonanie analizy trendów, zaplanowanie wsparcia oraz zapewnienie doradztwa strategicznego, przekazanie zaleceń i raportów dotyczących konta klienta. Menedżer AGSM nakreśla kierunek i dba o konsekwentną koordynację działań z innymi zespołami HPE Software.

Podstawowe obowiązki menedżerów HPE FlexCare AGSM są następujące:

Zakres

- Wszystkie produkty HPE objęte umową HPE FlexCare

Zarządzanie problemami

- Obsługa nierozwiązanych problemów i zarządzanie nimi
- Priorytetowa, zaawansowana i całodobowa obsługa zgłoszeń serwisowych (jeśli podstawowa umowa serwisowa zawarta z HPE Software obejmuje całodobowy dostęp do pracowników wsparcia HPE)

Prowadzenie klienta

- Pomoc w prowadzeniu spotkań z działem badań i rozwoju oraz zarządzania produktami
- Nadzór strategiczny stabilności i dostępności wszystkich produktów HPE Software
- Rola rzecznika i zaufanego doradcy strategicznego w zakresie serwisu
- Poznanie celów strategicznych klienta i pożądaných przez niego korzyści biznesowych oraz poziomów wsparcia ułatwiających ich osiągnięcie
- Zarządzanie eskalacją problemów i komunikacją oraz pomoc w realizacji planu działań technicznych przez klienta i firmę HPE
- Odpowiedzialność za wskaźniki operacyjne i KPI

Zarządzanie zasobami

- Zarządzanie wszystkimi zasobami przydzielonymi klientowi w ramach umowy HPE FlexCare oraz koordynowanie ich działań

HPE FlexCare for HPE Software Suites

Usługa HPE FlexCare for **HPE Software** Suites podnosi poziom reaktywnego wsparcia w zakresie zintegrowanych pakietów oprogramowania HPE Software. Ta usługa wsparcia technicznego jest nieodzowna, jeśli dla firmy priorytetem jest szybkie rozwiązywanie problemów.

Występujące u klientów zdarzenia techniczne są traktowane priorytetowo, umożliwiając szybsze rozwiązywanie problemów przez ekspertów HPE Software. Zdarzenia obsługuje dedykowany zespół, który identyfikuje problem w pakiecie oprogramowania HPE Software i priorytetowo przekierowuje go do odpowiedniego zaawansowanego zespołu wsparcia w celu jego szybszego rozwiązania.

Zakres

- Wszystkie produkty wchodzące w skład pakietu oprogramowania HPE Software

Zarządzanie problemami

- Dedykowany zespół, który identyfikuje problem w pakiecie oprogramowania HPE Software
- Priorytetowe przekierowanie problemu do odpowiedniego zaawansowanego zespołu wsparcia w celu jego szybszego rozwiązania
- Zaawansowana obsługa zgłoszeń serwisowych poza zwykłymi godzinami pracy (zgodnie z umową na usługę HPE Software Enterprise Support)
- Możliwość sprawniejszej i bardziej efektywnej obsługi wymagających wsparcia zdarzeń dotyczących pakietu oprogramowania

Podstawowe pakiety usług HPE FlexCare — podsumowanie najważniejszych korzyści

Opcje usług HPE FlexCare	NASE	TAM	ESM	AGSM
Reaktywne				
Bezpośredni dostęp do NASE	x			
Priorytetowe całodobowe wsparcie ⁴	x	x	x	x
Rozszerzony pierwszy kontakt techniczny („FTC”)	x	x	x	x
Zdalny przegląd zdarzeń		x		
Zarządzanie zdarzeniami technicznymi wymagającymi wsparcia	x	x	x	x
Proaktywne				
Proaktywny doradca techniczny		x		
Zarządzanie profilem operacyjnym		x		
Lokalne/zdalne przeglądy techniczne		x		
Koordinacja eskalacji technicznej		x		
Zarządzanie kluczowymi poprawkami i problemami		x	x	x
Partner biznesowy				
Zarządzanie zdarzeniami wymagającymi wsparcia			x	x
Rola przedstawiciela klienta w organizacji wsparcia			x	
Lokalne/zdalne biznesowe przeglądy wsparcia			x	
Koordinacja eskalacji biznesowej			x	

Podstawowe pakiety usług HPE FlexCare — podsumowanie najważniejszych korzyści (ciąg dalszy)

Opcje usług HPE FlexCare	NASE	TAM	ESM	AGSM
Rozszerzone zarządzanie eskalacją biznesową			x	x
Partner strategiczny				
Ogólna koordynacja innych uzgodnionych zasobów HPE Software (wsparcie, zarządzanie produktami oraz badania i rozwój)				x
Doradca strategiczny				x
Lokalne przeglądy strategiczne				x
Zakres usługi				
Zakup na jedną rodzinę produktów HPE Software ²	x	x		
Zakup na jedno rozwiązanie produktowe HPE Software ³			x	
Wszystkie rozwiązania produktowe objęte umową HPE FlexCare				x

¹ Jeśli podstawowa umowa serwisowa zawarta z HPE Software obejmuje całodobowy dostęp do pracowników wsparcia HPE.

^{2, 3} Elastyczność umożliwiającą jednorazową zmianę rodziny produktów programowych lub rozwiązania produktowego w okresie obowiązywania umowy po zawiadomieniu z uzgodnionym wyprzedzeniem.

Dostosowanie usług wsparcia HPE FlexCare lub HPE Software Enterprise Support za pomocą opcjonalnych dodatków

W dowolnym momencie okresu obowiązywania umowy serwisowej można dodać usługi opcjonalne, używając z góry kupionych kredytów HPE FlexCare oraz menu elastycznych usług dodatkowych. Za pomocą kredytów HPE FlexCare można uzupełnić podstawowy zestaw usług HPE FlexCare w razie potrzeby lub rozszerzyć istniejące usługi wsparcia technicznego.

Kredyty HPE FlexCare stanowią elastyczny sposób na uzyskanie dodatkowych reaktywnych i proaktywnych usług wsparcia, aby móc z nich korzystać dokładnie wtedy, kiedy są potrzebne. Zakupu kredytów można dokonywać z wyprzedzeniem lub na bieżąco. Usługi wybiera i zamawia się za pomocą menu HPE FlexCare (więcej informacji na stronie hpe.com/support/flexcare). Kredyty HPE FlexCare kupuje się na rok i należy je wykorzystać w danym roku obowiązywania umowy serwisowej.

Przykłady menu kredytów

- Instruktaż w zakresie stosowania i konfiguracji nowych funkcji — w przypadku nowych wersji oprogramowania ekspert techniczny HPE zapewnia zespołowi wsparcia po stronie klienta instruktaż w zakresie nowych funkcji produktu i dodatkowych kwestii konfiguracyjnych.
- Instruktaż w zakresie rozwiązywania problemów — ekspert techniczny HPE zapewnia zespołowi wsparcia po stronie klienta instruktaż w zakresie rozwijania najlepszych praktyk rozwiązywania problemów.
- Dni obsługi technicznej — można je przeznaczyć na realizację (lokalną lub zdalną, w standardowych godzinach pracy lub poza nimi) jednego lub kilku zagadnień wsparcia technicznego. Zagadnienia wsparcia technicznego mają kluczowe znaczenie dla utrzymania sprawności i dostępności środowiska oprogramowania HPE Software i można je określić podczas spotkania inauguracyjnego. Zagadnienia wsparcia technicznego obejmują między innymi zarządzanie rozwiązywaniem problemów oraz rozszerzone i lokalne zarządzanie poprawkami.

Gotowość weekendowa — zasoby firmy HPE będą utrzymywane w gotowości do wsparcia w weekendy, np. w razie zaplanowania na ten okres wdrożenia, aktualizacji lub rozruchu.

Więcej szczegółowych informacji na temat kredytów HPE FlexCare można znaleźć na stronie: [Zestaw usług HPE FlexCare](#).

Porównanie podstawowych pakietów usług HPE FlexCare

Porównując podstawowe oferowane pakiety usług HPE FlexCare Support, klient może wybrać te, które są dla niego odpowiednie.

Składnik usługi podstawowej HPE FlexCare	Opis usługi	NASE	TAM	ESM	AGSM
Rozszerzone usługi reaktywne					
Uruchomienie usługi HPE FlexCare	Obejmuje spersonalizowany zestaw powitalny i telekonferencję w celu przedstawienia klientowi przydzielonych mu zasobów HPE FlexCare i umożliwienia mu zapoznania się ze wszystkimi szczegółami umowy serwisowej HPE FlexCare.	✘	✘	✘	✘
Priorytetowe wsparcie HPE Software	Zdarzenia klienta związane z produktami objętymi wsparciem HPE FlexCare otrzymują wyższy priorytet niż zdarzenia objęte zwykłymi umowami serwisowymi HPE Software. Zdarzenia klienta są kierowane do bardzo doświadczonych specjalistów technicznych HPE Software w celu przyspieszenia rozwiązania problemu. Wsparcie w zakresie zdarzeń technicznych ma całodobowy priorytet (jeśli podstawowa umowa serwisowa zawarta z HPE Software obejmuje całodobowy dostęp do pracowników wsparcia HPE).	✘	✘	✘	✘
Główny punkt kontaktu HPE Software w ramach wsparcia reaktywnego	Głównym punktem kontaktu w zakresie wszystkich zdarzeń wymagających wsparcia reaktywnego dla wybranych produktów jest inżynier NASE. Klientowi może być przydzielony jeden lub kilku inżynierów NASE, w zależności od produktów objętych umową serwisową HPE FlexCare.	✘			
Rozszerzony pierwszy kontakt techniczny (FTC)	Oto docelowe, skrócone czasy odpowiedzi w zależności od poziomu skutków: <ul style="list-style-type: none"> Reaktywne problemy techniczne pierwszego (1) i drugiego (2) poziomu skutków: Pierwszy (1) poziom skutków: pierwszy kontakt techniczny w ciągu jednej (1) godziny roboczej Drugi (2) poziom skutków: pierwszy kontakt techniczny w ciągu czterech (4) godzin roboczych Przy trzecim (3) i czwartym (4) poziomie skutków w dalszym ciągu obowiązują docelowe czasy odpowiedzi dotyczące odpowiednio usług HPE Software Enterprise Standard Support lub HPE Software Enterprise Basic Support. 	✘	✘	✘	✘
Koordinacja wsparcia z innymi dostawcami oprogramowania	W razie stwierdzenia, że zdarzenie wymagające wsparcia wynika z problemu występującego w oprogramowaniu innego dostawcy, firma HPE może pomóc klientowi zebrać dane niezbędne do zgłoszenia problemu takiemu dostawcy. Ponadto firma HPE może pomóc w monitorowaniu rozwiązywania problemu, aby weryfikować postęp działań zmierzające do znalezienia rozwiązania. To działanie wymaga posiadania ważnej umowy serwisowej podpisanej z takim dostawcą.	✘	✘	✘	✘
Koordinacja eskalacji technicznej	Wyznaczony menedżer TAM zapewnia wsparcie środowiskowe mające na celu realizację eskalacji w jak najkrótszym czasie przez koordynację pracy najważniejszych zasobów technicznych HPE.		✘		
Usługi proaktywne					

Porównanie podstawowych pakietów usług HPE FlexCare (ciąg dalszy)

Składnik usługi podstawowej HPE FlexCare	Opis usługi	NASE	TAM	ESM	AGSM
Spotkanie inauguracyjne	W przypadku nowego nabywcy usług HPE FlexCare wyznaczony menedżer TAM i/lub ESM/AGSM odbywa wstępną, jednodniową wizytę u klienta w celu zapoczątkowania realizacji umowy serwisowej HPE FlexCare. Jest to okazja do poznania przez menedżera TAM lub ESM/AGSM kluczowego personelu w organizacji klienta. Podczas spotkania inauguracyjnego menedżer TAM lub ESM/AGSM zbiera konkretne informacje o kliencie, aby utworzyć dla niego plan wsparcia. Klient otrzymuje szczegółowe informacje o rezultatach usług wsparcia HPE FlexCare, w tym o protokole komunikacji z menedżerem TAM lub ESM/AGSM. Takie spotkanie sprzyja nawiązaniu dobrych relacji roboczych i usprawnieniu komunikacji.		x	x	x
Zdalne przeglądy	Menedżer TAM lub ESM przeprowadza regularne zdalne przeglądy w celu proaktywnego monitorowania potrzeb klienta w zakresie oprogramowania HPE Software (Co najmniej raz w miesiącu, ale nie częściej niż raz w tygodniu). Przeglądy wsparcia stanowią fora komunikacji, za pośrednictwem których menedżer TAM lub ESM i zespół klienta budują trwałe relacje, aby wspólnie doskonalić środowisko IT. Takie spotkania stanowią okazję do omówienia problemów operacyjnych oraz innych istotnych dla klienta kwestii.		x	x	
Zarządzanie profilem operacyjnym klienta	Firma HPE wyznacza i utrzymuje elektroniczny profil środowiska oprogramowania HPE Software klienta. Takie informacje są wykorzystywane podczas rozwiązywania problemów i wykonywania różnych działań proaktywnego wsparcia. Profil może zawierać informacje techniczne i biznesowe, dotyczące klienta i produktu, które klient i jego menedżer TAM uznają za przydatne. Z informacji zawartych w profilu klienta mogą korzystać wszyscy inżynierowie wsparcia HPE Software, co pozwala zaoszczędzić czas poświęcany na komunikowanie problemów. Umożliwia to lepsze, szybsze podejmowanie decyzji w trakcie wsparcia reaktywnego oraz bardziej świadome i efektywne świadczenie wsparcia proaktywnego.		x		
Doradca techniczny	Menedżer TAM pełniący rolę doradcy technicznego klienta jest informowany o wszystkich występujących u niego zdarzeniach. Śledzi również i monitoruje postępy w całym cyklu rozwiązywania problemów, angażując w razie potrzeby specjalistów wsparcia. Menedżer TAM stanowi główny punkt kontaktu w zakresie wszystkich pytań dotyczących zdarzeń technicznych występujących u klienta i w razie potrzeby może pomóc we wdrożeniu planów działań i komunikacji.		x		
Rozszerzone zarządzanie poprawkami	Menedżer TAM proaktywnie monitoruje publikowanie nowych poprawek produktów i rozwiązań problemów w zabezpieczeniach w środowisku produktów HPE Software oraz rewiduje odpowiednie plany działań. Aby pomóc ograniczać nieplanowe przestoje techniczne i w pełni chronić środowisko produktów HPE Software, menedżer TAM może pomóc w instalacji poprawek (wymagane mogą być dodatkowe dni obsługi technicznej).		x		
Kwartalne przeglądy techniczne	Menedżer TAM przeprowadza kwartalnie dwa lokalne i dwa zdalne przeglądy techniczne HPE FlexCare. Obejmują one szczegółowy przegląd wszystkich działań dotyczących wsparcia proaktywnego i reaktywnego HPE FlexCare. Przeprowadzana jest analiza danych przypadków wsparcia w celu identyfikacji trendów i planów działań zmierzających do ograniczenia ryzyka i możliwości powtarzania się problemów.		x		
Plan wsparcia technicznego dla klienta	Plan wsparcia technicznego dla klienta określa korzyści, procesy i personel zaangażowany w procedury wsparcia i eskalacji. Taki plan wyznacza jasne oczekiwania co do sposobu realizacji wsparcia. Nieplanowe przestoje i problemy można ograniczyć przez zebranie i jasny przekaz wszystkich wymaganych informacji, a następnie zastosowanie dobrze skoordynowanego procesu rozwiązywania problemów. Menedżer TAM lub ESM na bieżąco aktualizuje taki plan o wszelkie zmiany mające wpływ na realizację wsparcia.		x	x	x

Porównanie podstawowych pakietów usług HPE FlexCare (ciąg dalszy)

Składnik usługi podstawowej HPE FlexCare	Opis usługi	NASE	TAM	ESM	AGSM
Wizyty u klienta (raz w roku)	Menedżer TAM lub ESM odbywa u klienta jedną wizytę rocznie na każdą rodzinę produktów HPE FlexCare. Jedną wizytę odbywa też menedżer AGSM. Wizyty odbywają się zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami w standardowych godzinach pracy. Na prośbę klienta menedżerowie ci mogą uczestniczyć w jego wewnętrznych spotkaniach. Wizyty u klienta umożliwiają dogłębne zrozumienie środowiska zarządzania oprogramowaniem HPE Software. Sprzyja to poprawie relacji roboczych i koordynacji wysiłków, zapewniając większą efektywność wsparcia.		x	x	x
Zarządzanie zdarzeniami technicznymi wymagającymi wsparcia	Za obsługę zdarzeń odpowiadają głównie menedżerowie TAM i ESM/AGSM danego klienta. Oprócz współpracy z klientem w zakresie priorytetyzacji otwartych zdarzeń rolą menedżera TAM lub ESM/AGSM jest przekazywanie na bieżąco aktualnego statusu. Gdy HPE Software dowiaduje się o problemach mogących wpływać na środowisko klienta, menedżer TAM lub ESM/AGSM powiadamia go o tym, a przy okazji omawia z nim wszelkie skutki techniczne.		x	x	x
Zarządzanie zdarzeniami biznesowymi wymagającymi wsparcia	Menedżer ESM monitoruje wszystkie zdarzenia biznesowe wymagające wsparcia w odniesieniu do wszystkich rodzin produktów objętych umową HPE FlexCare. Menedżer ESM pomaga we wdrażaniu planów działań i rozwiązań.			x	
Doradca biznesowy	Menedżer ESM stanowi główny punkt kontaktu w zakresie wszystkich problemów biznesowych związanych z rodzinami produktów HPE Software objętych umową HPE FlexCare. Występując w imieniu klienta w zespołach wsparcia HPE, menedżer ESM monitoruje postępy wszystkich działań wsparcia, koordynuje pracę różnych zespołów oraz inicjuje odpowiednie działania stosownie do potrzeb.			x	
Zarządzanie krytycznymi poprawkami oprogramowania HPE Software oraz krytycznymi problemami związanymi z nim	Menedżer ESM proaktywnie monitoruje i przekazuje wszelkie krytyczne poprawki lub problemy klasy krytycznej związane ze środowiskiem oprogramowania HPE Software oraz informuje o nich klienta. Krytyczne poprawki zazwyczaj dotyczą zabezpieczeń systemu, utraty danych i wysokiego ryzyka przestoju.			x	
Rozszerzone zarządzanie eskalacją biznesową	Firma HPE wprowadziła formalne procedury eskalacji złożonych problemów z oprogramowaniem HPE Software lub problemów o krytycznych dla klientów skutkach. W ramach rozszerzenia usług HPE Software Enterprise Support menedżer ESM/AGSM odpowiada za kompleksowe zarządzanie i bierze na siebie bezpośrednią odpowiedzialność za wdrażanie planów działań ułatwiających eskalację oraz angażowanie najodpowiedniejszych menedżerów i zasobów HPE w celu szybszego rozwiązania problemów ze wsparciem.			x	x
Kwartalne przeglądy biznesowe	Menedżer TAM przeprowadza dwa lokalne i dwa zdalne przeglądy biznesowe HPE FlexCare kwartalnie, przy udziale menedżera ESM. Obejmują one szczegółowy przegląd wszystkich działań dotyczących produktów, wykonywanych w ramach usług HPE FlexCare, takich jak monitorowanie postępu programu, przegląd wskaźników biznesowych, osiągnięć i celów na przyszłość. Przeprowadzana jest analiza danych przypadków wsparcia w celu identyfikacji trendów i planów działań zmierzających do ograniczenia ryzyka i możliwości powtarzania się problemów.			x	
Usługi strategiczne					
Strategiczny doradca i koordynator	Menedżer AGSM współpracuje z klientem, pomagając mu w osiągnięciu pożądaných korzyści biznesowych oraz dbając o jego sukces i zadowolenie. Menedżer AGSM stanowi pojedynczy punkt kontaktu klienta z działem wsparcia, badań i rozwoju, zarządzania produktami i innymi zespołami HPE Software stosownie do potrzeb (wsparcie reaktywne i proaktywne).				x
Kwartalne przeglądy strategiczne	Kwartalne przeglądy strategiczne wsparcia lokalnego lub zdalnego przeprowadzane są przez menedżera AGSM. Obejmują szczegółowy przegląd wszystkich kwestii związanych z produktami objętymi wsparciem HPE FlexCare, takich jak postęp w realizacji programów, wskaźniki biznesowe, osiągnięcia i cele na przyszłość. Przeprowadzana jest analiza danych przypadków wsparcia w celu identyfikacji trendów i planów działań zmierzających do ograniczenia ryzyka i możliwości powtarzania się problemów.				x

Wymagania wstępne

Aby móc korzystać z usług HPE FlexCare, klienci muszą mieć ważną umowę HPE Software Enterprise Support Basic lub HPE Software Enterprise Support Standard. Jeśli klient ma umowę HPE Software Enterprise Support Standard, priorytetyzacja zdarzeń jest również dostępna całodobowo. Uwaga: Usługa HPE Software Enterprise Basic Support (9x5) nie będzie oferowana od dnia 1 lutego 2017 r.

Zasady i warunki

W razie jakichkolwiek pytań dotyczących cen usług HPE FlexCare należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym HPE Software Support. Wszystkie umowy dotyczące usług HPE FlexCare są sprzedawane z podziałem na kraje.

Usługa HPE FlexCare jest niedostępna przy sprzedaży nowych licencji następujących produktów HPE Autonomy: IDOL, Connected Media, Archiving oraz eDiscovery.

Ceny mogą się różnić w zależności od złożoności środowiska klienta.

Aby zapewnić terminową obsługę każdego zgłoszenia serwisowego na usługi HPE FlexCare, firma HPE wymaga zawiadomienia z co najmniej trzytygodniowym wyprzedzeniem. HPE FlexCare zastrzega sobie prawo do podniesienia o pięćdziesiąt procent (50%) ceny kredytów na dowolne uzgodnione z HPE usługi zgłoszone z niezachowaniem trzytygodniowego okresu wyprzedzenia.

Niniejsza karta danych dotyczących usług FlexCare zawiera zarys zasad i warunków programu HPE FlexCare, uzupełniających zasady zawarte w karcie danych HPE Software Enterprise. W związku z tym zwroty pisane wielką literą, stosowane w niniejszej karcie danych, ale nie zdefiniowane w niej, mają znaczenie nadane im w karcie danych HPE Software Enterprise. W razie wystąpienia sprzeczności między zasadami i warunkami zawartymi w niniejszej karcie danych FlexCare a zasadami i warunkami zawartymi w karcie danych HPE Software Enterprise, te pierwsze kontrolują wyłącznie licencje, o których mowa w karcie danych HPE FlexCare (o ile nie określono w niniejszej karcie danych lub karcie danych HPE Software Enterprise).

Produkty eksperymentalne mogą być objęte ograniczonym zasobem wiedzy i najlepszych praktyk.

Docelowe czasy odpowiedzi można znaleźć w karcie danych HPE Software Enterprise Support.

Wsparcie HPE FlexCare jest dostępne w dni robocze w godz. 8:00–17:00 czasu lokalnego z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w kraju zawarcia umowy HPE FlexCare Support. Dostęp do priorytetowej puli zasobów wsparcia w ramach wsparcia HPE FlexCare jest możliwy w godzinach obowiązywania podstawowej umowy serwisowej HPE Software. Jeśli produkty HPE Software klienta objęte są całodobową umową serwisową, klient może liczyć na wsparcie całodobowe z priorytetowej puli zasobów wsparcia HPE FlexCare.

Kredyty HPE Software FlexCare obowiązują przez rok i tracą ważność z upływem ważności każdej rocznej umowy serwisowej, a w przypadku umów wieloletnich — z upływem każdego roku obowiązywania umowy serwisowej. Możliwość zwrotu niewykorzystanych kredytów zależy od przepisów lokalnych.

Niewykorzystane kredyty HPE FlexCare nie podlegają refundacji ani rozliczeniu w ramach innych umów.

Firma HPE zastrzega sobie prawo do naliczania dodatkowych opłat według stawki dziennej za wszelkie dodatkowe prace, niewchodzące w zakres pakietu usług, których wykonanie jest niezbędne w związku z wielkością lub złożonością środowiska klienta.

Usługi HPE FlexCare mogą być niedostępne dla niektórych produktów HPE Software w niektórych regionach. Każde zamówienie podlega weryfikacji HPE Software pod kątem wykonalności odpowiednich usług dla określonych produktów w danym regionie. W razie niewykonalności usług klient zostanie odpowiednio powiadomiony. Przed złożeniem zamówienia należy potwierdzić dostępność u przedstawiciela handlowego.

Równoczesne wsparcie HPE FlexCare

W ramach podstawowej umowy serwisowej zawartej z HPE Software klient jest upoważniony do równoczesnego korzystania z aktualnej wersji oprogramowania i oprogramowania poddanego migracji („Okres równoczesnego użytkowania oprogramowania poddanego migracji”).

W każdym Okresie równoczesnego użytkowania oprogramowania poddanego migracji klient może korzystać z usług HPE FlexCare wyłącznie w odniesieniu do aktualnych rodzin produktów i ośrodków produktowych lub przenieść usługi HPE FlexCare na oprogramowanie poddane migracji.

Zachęcamy do kontaktu z nami w sprawie usług HPE FlexCare

Postaramy się zapewnić właściwy poziom wsparcia dla firmy. Poniżej znajdują się łącza do dalszych informacji, ale można też skontaktować się bezpośrednio z nami. Chętnie omówimy dostępne dla firmy opcje i korzyści związane z usługami HPE FlexCare. W sprawie cen usług HPE FlexCare należy się skontaktować z przedstawicielem działu wsparcia HPE Software.

Więcej informacji można uzyskać u przedstawiciela HPE Software.

Platforma HPE Software IT Experts Community pozwala nawiązać kontakty i zdobywać wiedzę za pośrednictwem takich środków komunikacji jak fora, wydarzenia, blogi itp. Więcej informacji na ten temat można znaleźć na stronie hp.com/go/swcommunity

Więcej informacji:
[**hpe.com/support/flexcare**](http://hpe.com/support/flexcare)



**Zarejestruj się, aby otrzymywać
najnowsze informacje**