



HPE Software Esnek Bakım Desteği

HPE Software çözümlerinden ve BT altyapınızdan daha fazla değer elde edin.

Günümüzün BT ortamları artık çok karmaşık bir yapıda ve zaman her şeyden daha önemli. HPE Software Esnek Bakım Desteği ("HPE FlexCare"), HPE Software Destek ekibimiz ile sürdürülen işbirliği sayesinde yaptığınız yatırımdan daha yüksek değer elde etmenize olanak sağlar.

HPE FlexCare, HPE Software ürünlerinizden ve çözümlerinizden daha yüksek değer elde etmenizi sağlamak amacıyla sizinle birlikte çalışmak için tasarlanmış esnek bir destek hizmetleri portföyüdür. HPE Software uzmanları, sizinle ve ekiplerinizle birlikte çalışarak sistemleri sürekli çalışır halde tutmanıza, performansı yükseltmenize, kendi müşterilerinize taahhüt ettiğiniz hizmet hedeflerinize ulaşmanıza ve yatırım getirinizi yükseltmenize yardımcı olur.

HPE FlexCare ile işletmenizi güçlendirin

- Hewlett Packard Enterprise'in sahip olduğu teknik uzmanlığa ve en iyi uygulamalara erişim sağlayın
- Esnek menüler aracılığıyla sunulan uygun maliyetli esnek hizmetlerden faydalanın
- Bütçenizi daha iyi döndürebilmek için önceden kredi satın alın ve bunları daha sonra ihtiyaç duyulduğunda teknik servis hizmetlerine kaynak sağlamak için kullanın
- HPE Software Destek hizmetleriyle sadece tek bir noktadan iletişim kurarak çalışmalarını çok daha kolay yürütün
- Daha kısa yanıt süresi hedefleri sayesinde daha hızlı yanıt sürelerinin keyfini çıkarın
- Alacağınız proaktif destek ve gereksinimlerinize uyarlanmış planlama sayesinde destek hizmeti kesintisi riskini en aza indirin
- Personelinizi en iyi şekilde kullanın, günlük bakım çalışmalarını yerine inovasyona odaklanın; ve
- Talep üzerine hizmet aldığınız HPE Software destek mühendislerini sürece dahil ederek kendi destek ekibinize güç katın



Şekil 1. HPE FlexCare ile işletmenizi güçlendirin

HPE FlexCare Görevli Hesap Destek Mühendisleri (“NASE”; Named Account Support Engineer) ile teknik olay ortaklığı

HPE FlexCare NASE, HPE Software’den aldığınız destek hizmetini çok daha üst seviyelere çıkarır. HPE, HPE FlexCare sözleşmenizde yer alan her bir HPE FlexCare ürün ailesi için HPE FlexCare saatleri süresince hizmet verecek olan özel bir görevli mühendis tayin eder. Bu mühendis ortamınızı öğrenir ve desteğe konu olan olayları daha verimli ve etkili bir şekilde ele alabilir. Teknik olaylarınız 7x24 destek için önceliklendirilir (HPE Software ile geçerli destek sözleşmeniz HPE destek personeline 7x24 erişim sağlıyorsa) ve sorunları çözmeleri için HPE Software uzmanlarına daha hızlı ulaşmanıza olanak sağlar. NASE’nin çalışma saatleri dışında, olaylarınız önceliklendirilerek bir dizi uzman destek mühendisinden oluşan bir gruba iletilir (HPE Software ile geçerli destek sözleşmeniz HPE destek personeline 7x24 erişim sağlıyorsa).

HPE FlexCare NASE’nin temel görevleri ve sorumlulukları aşağıda belirtilmiştir:

Kapsam

- Ürün ailesi düzeyine odaklanır

Sorun yönetimi

- Görevli mühendis sahip olduğunuz ortamı öğrenir
- Görevli mühendis sorunun çözümünü üstlenir
- Çalışma saatleri dışında öncelikli ve gelişmiş destek olayı çözümü sunar (HPE Software ile geçerli destek sözleşmeniz HPE destek personeline 7x24 erişim sağlıyorsa)
- Destek olaylarını daha verimli ve etkili bir şekilde ele alır
- Son derece kritik zamanlarda müşterileri yönetirken mükemmel sorun giderme becerileri sunar; ve
- HPE Software bünyesindeki ürün aileleri için derinlemesine teknik uzmanlık sunar

HPE FlexCare Teknik Hesap Yöneticisi (“TAM”; Technical Account Manager) ile proaktif sorun önleme

HPE FlexCare TAM, HPE Software ürünlerinize destek vermeye ve yönetmeye yardımcı olmanın ötesine geçer. TAM, HPE FlexCare sözleşmenizde yer alan her bir HPE FlexCare ürün ailesinden en yüksek değeri elde etmenizi sağlamak için sizinle birlikte çalışır. Teknik destekçiniz olarak görev yapan TAM, HPE FlexCare desteği kapsamındaki teknik olaylarınızı proaktif olarak yönetir ve olayların daha hızlı çözülmesini sağlar. Teknik olaylarınız ayrıca 7x24 destek için önceliklendirilir (HPE Software ile geçerli destek sözleşmeniz HPE destek personeline 7x24 erişim sağlıyorsa) ve sorunları çözmeleri için HPE Software uzmanlarına daha hızlı ulaşmanıza olanak sağlar.

HPE Software Teknik Hesap Yöneticileri (TAM'ler), HPE Software çözümlerinizin daha iyi ve sorunsuz çalışmasını sağlamak amacıyla size uzman düzeyinde ürün bilgisi ve becerisi sunar.

HPE FlexCare TAM'nin temel görevleri ve sorumlulukları aşağıda belirtilmiştir:

Kapsam

- Ürün ailesi düzeyine odaklanır

Sorun yönetimi

- Operasyonel riskleri en aza indirmeye yardımcı olmak ve yaygın tuzaklara düşülmesini önlemek için HPE'nin en iyi uygulamalarından faydalanır
- Proaktif teknik servis hizmetlerinin sunulmasını yönetir
- Çözülmemiş sorunları, teknik danışmanlık sunarak veya çözüme ulaşana kadar olayın sorumluluğunu üstlenerek yönetir ve ele alır
- Bilgi paylaşımı oturumlarıyla, ekibinizin sahip olduğu bilgi birikiminin genişletilmesine yardımcı olur; ve
- 7x24 öncelikli ve gelişmiş destek olayı çözümü sunar (HPE Software ile geçerli destek sözleşmeniz HPE destek personeline 7x24 erişim sağlıyorsa)

Hesap yönetimi

- Yatırım getirinizi yükseltmek, yükseltme ve geçiş planlamasında size yardımcı olmak için açıklayıcı yol haritaları paylaşır
- Çeyrek dönemlik destek istatistikleri ve KPI analizleri sağlar
- Teknoloji ilişkili sorular için birincil iletişim noktası görevi yapar
- Elde edilen ilerlemeyi planlarınızla karşılaştırarak proaktif olarak yönetir ve raporlar
- Başarınızda kritik role sahip olan faktörlerle uyumlu, proaktif teknik servis hizmetleri sunar

HPE FlexCare Kurumsal Hizmetler Yöneticisi (“ESM”; Enterprise Services Manager) ile gelişmiş destek yaşam döngüsü yönetimi

Kurumsal Hizmetler Yöneticisi (ESM); sizinle ve ekibinizle birlikte çalışarak HPE ile yaptığınız destek iş ortaklığı çerçevesindeki teknik olmayan konular için yardımcı olur. ESM, süregelen ihtiyaçların anlaşılacak bunların sözleşmeye uygun şekilde karşılanmasını sağlar ve HPE FlexCare sözleşmenizin kapsamında yer alan HPE Software ürünleri ve çözümleri için HPE Software destek ekibine karşı sizin çıkarlarınızı temsil eder.

ESM, bir temsilci gibi davranır ve yerel ve dünya genelindeki destek kaynaklarından faydalanarak hizmet düzeylerinin tutarlılığını korumayı amaçlar. ESM, çeyrek dönemlik ayrıntılı raporlamalar sunar ve KPI eğilimlerinin belirlenmesine yardımcı olur. Eğilimlerin analiz edilmesinden ve bu analiz temelinde ayrıntılı tavsiyeler verilmesinden de sorumludur.

HPE FlexCare ESM'nin temel görevleri ve sorumlulukları aşağıda belirtilmiştir:

Kapsam

- Ürün çözümü düzeyine odaklanır

Sorun yönetimi

- Çözülmemiş sorunları yönetir ve ele alır; ve
- 7x24 öncelikli ve gelişmiş destek olayı çözümü sunar (HPE Software ile geçerli destek sözleşmeniz HPE destek personeline 7x24 erişim sağlıyorsa)

Hesap yönetimi

- AR-GE ve ürün yönetimi ile yapılan toplantıları kolaylaştırır
- HPE Software ürünlerinizin stabilitesini/kullanılabilirliğini en iyi duruma getirmek için sürekli gözetim gerçekleştirir
- Hizmetin sözcüsüdür ve güvenilir bir danışmandır
- Stratejik büyüme planlarınız ve iş çıktılarıyla ilgili ihtiyaçlarınızı anlar
- Üst düzeye aktarma ve iletişim etkinliklerini yönetir ve HPE'nin ve sizin daha kolay teknik eylem planı hareketlerinde bulunmanızı sağlar
- Sözleşme kapsamındaki etkinliklerin yürütüldüğünden emin olur
- Çeyrek dönemlik istatistik analizleri gerçekleştirir
- HPE Software ürün uzmanlarına erişim sağlamanızı koordine eder; ve
- Operasyonel tavsiye verir

Kaynak yönetimi

- Bir hesaba atanmış olan tüm kaynakları yönetir ve koordine eder

HPE FlexCare Genel Hesap Destek Yöneticisi ("AGSM"; Account General Support Manager) ile stratejik destek yönetimi

AGSM, HPE destek organizasyonu içinde sizin temsilciniz olarak hareket eder ve iş gereksinimlerinizin en uyumlu hale getirilmesi ve HPE FlexCare kapsamındaki tüm HPE Software varlıklarınız için her zaman en uygun servis düzeylerinin sunulması için çalışır. Teknik olaylarınız 7x24 destek için önceliklendirilir (HPE Software ile geçerli destek sözleşmeniz HPE destek personeline 7x24 erişim sağlıyorsa) ve sorunları çözmeleri için HPE Software uzmanlarına daha hızlı ulaşmanıza olanak sağlar.

AGSM, üst düzeye aktarmalar için çalışacak, uzaktan ve yerinde Çeyrek Dönemlik Stratejik İncelemeler yürütecek, eğilim analizleri, destek planlaması, stratejik danışmanlık, tavsiyeler ve hesap raporlama çalışmalarının gerçekleştirildiği toplantılara ev sahipliği yapar. AGSM, diğer HPE Software ekipleriyle koordinasyon sağlama konusunda yönlendirme yapar ve tutarlılığı sağlar.

HPE FlexCare AGSM'nin temel görevleri ve sorumlulukları aşağıda belirtilmiştir:

Kapsam

- HPE FlexCare kapsamında desteklenen tüm HPE ürünleriyle ilgilenir

Sorun yönetimi

- Çözülmemiş sorunları yönetir ve ele alır; ve
- 7x24 öncelikli ve gelişmiş destek olayı çözümü sunar (HPE Software ile geçerli destek sözleşmeniz HPE destek personeline 7x24 erişim sağlıyorsa)

Hesap yönetimi

- AR-GE ve ürün yönetimi ile yapılan toplantıları kolaylaştırır
- HPE Software ürünlerinizin stabilitesini/kullanılabilirliğini en iyi duruma getirmek için sürekli stratejik gözetim gerçekleştirir
- Stratejik Servis sözcüsüdür ve güvenilir bir danışmandır
- Stratejik hedeflerinizi, amaçladığınız ticari sonuçları ve bunlara ulaşmanız için size en uygun olan destek düzeylerini anlar
- Üst düzeye aktarma ve iletişim etkinliklerini yönetir ve HPE'nin ve sizin daha kolay teknik eylem planı hareketlerinde bulunmanızı sağlar ve
- Operasyonel önlemlerin ve KPI'ların sorumluluğunu üstlenir

Kaynak yönetimi

- HPE FlexCare sözleşmenizde yer alan tüm atanmış kaynakları yönetir ve koordine eder

HPE Software Paketleri için HPE FlexCare

HPE Software tarafından sunulan tümleşik bir yazılım portföyü olan HPE FlexCare için **HPE Software** Paketleri, HPE Software Paketleri için ihtiyaç duyulan reaktif destek düzeyini yükseltir. Çözüm süresi işletmeniz için bir öncelikse, bu ihtiyaç duyduğunuz destek hizmetidir.

Teknik olaylarınız destek için önceliklendirildiğinden, sorunları çözmek için HPE Software uzmanlarına daha hızlı erişim elde edersiniz. Olaylar, sorunu HPE Software Paketi kapsamında tespit edecek olan bir özel ekip tarafından sahiplenilir ve bu ekip sorun üzerinde çalışır; bunun sonucunda daha hızlı çözüm sağlanması için öncelik, uygun gelişmiş destek ekibine yönlendirilir.

Kapsam

- HPE Software Paketiniz içindeki tüm ürünler için destek sağlanır

Sorun yönetimi

- HPE Software Paketi içindeki sorunu tespit edecek olan özel ekip sağlanır
- Daha hızlı çözüm sağlanması için uygun gelişmiş destek ekibine öncelikli yönlendirme yapılır
- Çalışma saatleri dışında gelişmiş destek olayı çözümü sunulur (HPE Software Enterprise Destek sözleşmenize bağlı olarak); ve
- Gelişmiş destek mühendisi paket desteği olaylarını daha verimli ve etkili bir şekilde ele alır

Temel HPE FlexCare paketleri—sunulan temel hizmetlerin özeti

HPE FlexCare seçenekleri	NASE	TAM	ESM	AGSM
Reaktif				
Bir NASE'ye doğrudan erişim	x			
7x24 öncelikli destek ¹	x	x	x	x
Gelişmiş ilk teknik irtibat ("FTC")	x	x	x	x
Uzaktan olay incelemesi		x		
Teknik destek olayları yönetimi	x	x	x	x
Proaktif				
Proaktif teknik danışman		x		
Operasyonel yönetim		x		
Yerinde/uzaktan teknik incelemeler		x		
Teknik üst düzeye aktarma koordinasyonu		x		
Kritik düzeltme eki ve sorun yönetimi		x	x	x
İş ortağı				
Destek olayları yönetimi			x	x
Destek temsilcisi			x	
Yerinde/uzaktan iş destek incelemeleri			x	
Ticari üst düzeye aktarma koordinasyonu			x	

Temel HPE FlexCare paketleri—sunulan temel hizmetlerin özeti (devam)

HPE FlexCare seçenekleri	NASE	TAM	ESM	AGSM
Gelişmiş ticari üst düzeye aktarma yönetimi			x	x
Stratejik iş ortağı				
Atanmış olan diğer HPE Software kaynakları (destek, ürün yönetimi ve AR-GE) için kolaylaştırma				x
Stratejik danışman				x
Yerinde stratejik incelemeler				x
Hizmet kapsamı				
Her bir HPE Software ürün ailesi için satın alınır ²	x	x		
Her bir HPE Software ürün çözümü için satın alınır ³			x	
HPE FlexCare kapsamındaki tüm ürün çözümleri				x

¹ HPE Software ile destek sözleşmeniz HPE destek personeline 7x24 erişim sağlıyorsa.

², ³ Sözleşme süresi boyunca, bildirim onaylanması halinde yazılım ürün ailesini/çözümü bir kez değiştirebilme esnekliği.

HPE FlexCare veya HPE Software Enterprise Destek hizmetlerini isteğe bağlı eklentilerle uyarlama

Destek sözleşmeniz süresi boyunca, önceden satın aldığınız HPE FlexCare Kredilerini kullanarak, esnek eklenti hizmetler menüsünden ne zaman isterseniz ilave servis hizmetleri almanız mümkündür. HPE FlexCare Kredileri seçeneğini, temel HPE FlexCare hizmetlerini talep üzerine artırmak veya mevcut Destek hizmetlerinizi genişletmek için kullanabilirsiniz.

HPE FlexCare Kredileri, reaktif ve proaktif ilave destek hizmetlerine kaynak sağlamanız için size esnek bir yöntem sunarak, ihtiyacınız olana ihtiyacınız olan zamanda ulaşmanıza olanak sağlar. Kredileri önceden veya zaman içinde edinebilir ve ardından bir HPE FlexCare menüsü kullanarak servis veya servisler talep edebilirsiniz (daha fazla bilgi için bkz. hpe.com/support/flexcare). HPE FlexCare Kredileri yılda bir defa satın alınır ve ilgili destek sözleşmesi yılında kullanılmaları gerekir.

Kredi menüsü örnekleri

- Yeni özellik kullanımı ve yapılandırma danışmanlığı—Yeni yazılım sürümleri için, HPE teknik uzmanı tarafından yeni ürün özellikleri ve ilave yapılandırma seçenekleriyle ilgili olarak destek ekibinize danışmanlık verilir.
- Sorun giderme danışmanlığı—Sorun gidermeyle ilgili en iyi uygulamaları geliştirmek için bir HPE teknik uzmanı tarafından destek ekibinize danışmanlık verilir.
- Teknik servis günleri—Bir veya birkaç teknik destek konusu için destek sunulması sırasında kullanılabilir (müşteri yerinde veya uzaktan, standart çalışma saatlerinde veya çalışma saatleri sonrasında). Teknik destek konuları, HPE Software ortamınızın işlerliğini ve kullanılabilirliğini korumak için son derece önemlidir ve başlangıç toplantısı sırasında tanımlanabilir. Teknik destek konuları arasında, bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla sorun giderme yönetimi, genişletilmiş düzeltme eki yönetimi ve müşteri yerinde düzeltme eki yönetimi ve daha fazlası yer alır.

Hafta sonu bekleme modu—HPE kaynakları, hafta sonu destek sunmak üzere bekleme modunda olur, örn. kullanıma sunma/yükseltme/canlıya geçiş planlandıysa.

HPE FlexCare Kredileri hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. [HPE FlexCare Portföyü Sitesi](https://hpe.com/support/flexcare).

Temel HPE FlexCare paketlerinin karşılaştırması

Kendiniz için en doğru çözümü bulmak için temel HPE FlexCare Desteği tekliflerini karşılaştırın.

HPE FlexCare seçeneği temel hizmet bileşeni	Hizmet tanımı	NASE	TAM	ESM	AGSM
Gelişmiş reaktif hizmetler					
HPE FlexCare başlatma	Size özel bir karşılama paketi ile, HPE FlexCare kaynaklarını tanıtmak ve HPE FlexCare Destek sözleşmesiyle ilgili tüm ayrıntıları gözden geçirmek için bir konferans bağlantısını içerir.	✗	✗	✗	✗
Öncelikli HPE Software desteği	HPE FlexCare Desteği kapsamındaki ürünlerle ilgili olaylarınız, standart HPE Software destek sözleşmelerinin kapsamında yer alan olaylardan daha yüksek önceliklidir. Sorunların çözümünü hızlandırmak amacıyla, olaylarınız son derece deneyimli HPE Software teknik uzmanlarına yönlendirilir. Teknik olaylarınız 7x24 destek için önceliklendirilir (HPE Software ile geçerli destek sözleşmeniz HPE destek personeline 7x24 erişim sağlıyorsa).	✗	✗	✗	✗
Reaktif destek için HPE Software birincil iletişim noktası	NASE, belirli ürünlere yönelik tüm reaktif destek olayları için birincil iletişim noktanızdır. HPE FlexCare Desteği sözleşmeniz kapsamında yer alan ürünlere bağlı olarak bir veya daha fazla NASE görevlendirilebilir.	✗			
Gelişmiş FTC (İlk Teknik İrtibat)	Etki düzeyleri için şu gelişmiş Yanıt Süresi Hedeflerine sahip olursunuz <ul style="list-style-type: none"> Etki düzeyi bir (1) ve etki düzeyi iki (2) reaktif teknik sorunları için: Etki düzeyi bir (1): ilk bir (1) çalışma saati içinde ilk teknik irtibat Etki düzeyi iki (2): dört (4) çalışma saati içinde ilk teknik irtibat Etki düzeyi üç (3) ve dört (4) kapsamında geçerli olduğu şekilde Enterprise Standard Support ve Enterprise Basic Support için ilgili HPE Software Enterprise Support Yanıt Süresi Hedefleriniz geçerli olmaya devam eder. 	✗	✗	✗	✗
Üçüncü taraf yazılım desteği satıcılarıyla koordinasyon	Bir destek olayındaki sorunun başka bir satıcının yazılım ürününden kaynaklandığı belirlenirse, bu sorunu ilgili satıcıya rapor edebilmemiz için gerekli olan verileri toplamanızda HPE size yardımcı olabilir. HPE ayrıca, çözüm çalışmalarının devam ettiğini doğrulamak amacıyla sorunun takibi konusunda da size destek sağlar. Bu etkinlik, diğer satıcıyla geçerli bir destek sözleşmesine sahip olmanızı gerektirir.	✗	✗	✗	✗
Teknik üst düzeye aktarma koordinasyonu	Size özel görevlendirilen TAM, üst düzeye aktarılacak durumların en uygun HPE teknik kaynaklarını koordine ederek mümkün olan en kısa sürede çözümünü sağlamayı hedefleyen bir ortam danışmanlığı sunar.		✗		
Proaktif hizmetler					
Başlangıç toplantısı	Yeni bir HPE FlexCare müşterisi için görevlendirilen TAM ve/veya ESM/AGSM, HPE FlexCare destek sözleşmesi kapsamındaki hizmetlerin sunulmasını başlatmak amacıyla ilk başta bir günlük bir müşteri ziyareti yapar. Böylece TAM veya ESM/ AGSM, organizasyonunuzdaki kilit kullanıcılarla tanışabilme fırsatını elde eder. Başlangıç toplantısı sırasında, hesap destek planınızı oluşturabilmek için TAM veya ESM/AGSM size özel hesap bilgilerini edinir. Siz de TAM veya ESM/AGSM ile iletişim protokolünüz de dahil olmak üzere HPE FlexCare Desteği kapsamında size sunulacak hizmetlerle ilgili ayrıntılı bilgilere sahip olursunuz. Bu toplantı, iş ilişkilerini güçlendirir ve daha iyi bir iletişim kurulmasını sağlar.		✗	✗	✗

Temel HPE FlexCare paketlerinin karşılaştırması (devam)

HPE FlexCare seçeneği temel hizmet bileşeni	Hizmet tanımı	NASE	TAM	ESM	AGSM
Uzaktan incelemeler	TAM veya ESM, operasyonel alandaki HPE Software ihtiyaçlarınızı proaktif olarak takip edebilmek amacıyla düzenli (en az ayda bir kez, en fazla haftada bir) uzaktan incelemeler gerçekleştirir. Destek incelemeleri, TAM veya ESM'nin ve ekibinizin BT ortamınızı sürekli olarak genişletmeye yönelik devamlı bir ilişki oluşturmasına olanak sağlayan iletişim forumlarıdır. Bu toplantılar size operasyonel sorunları tartışma ve ele almak istediğiniz konular üzerinde konuşma fırsatı sağlar.		x	x	
Operasyonel müşteri profili yönetimi	HPE, sahip olduğunuz HPE Software ortamınıza ilişkin bir elektronik profil oluşturur ve bu ortamın bakımını yapar. Bu bilgiler, sorunların çözülmesi sırasında ve çeşitli proaktif destek etkinlikleri için kullanılır. Profilde, sizin ve ilgili TAM'nin faydalı bulacağı bilgiler ve müşteri, ürün bilgileri ile teknik ve ticari bilgiler yer alabilir. Tüm HPE Software destek mühendisleri müşteri profilinde yer alan bilgilerden faydalanabilir, böylece zamandan tasarruf edilebilir. Bu sayede, reaktif destek çalışmaları sırasında daha iyi ve daha hızlı kararlar alınabilir, bilgiye dayalı ve verimli bir proaktif destek sunulabilir.		x		
Teknik danışman	Teknik destekçiniz olarak görev yapan TAM, çözüm yaşam döngüsü boyunca karşılaştığınız tüm olaylardan haberdar olur ve en uygun destek uzmanlarını sürece dahil eder. TAM, teknik olaylar ile ilgili talepleriniz için ilk irtibat noktasıdır ve talebiniz doğrultusunda size, eylem ve iletişim planlarını hayata geçirmenizde yardımcı olabilir.		x		
Gelişmiş düzeltme eki yönetimi	TAM, yeni ürün düzeltme eklerinin sürümünü ve HPE Software ortamınızdaki güvenlik sorunlarını proaktif olarak takip eder ve uygun eylem planlarını gözden geçirir. Planlanmayan bakımlar nedeniyle sistemlerin kullanılmadığı süreleri kısaltmaya ve HPE Software altyapınızı korumaya yardımcı olmak amacıyla, TAM size düzeltme eklerinin kurulumu için de destek verebilir (ilave teknik servis günleri gerekebilir).		x		
Çeyrek dönemlik teknik incelemeler	TAM tarafından çeyrek dönemlik olarak iki yerinde ve iki uzaktan HPE FlexCare teknik incelemesi gerçekleştirilir. Bu inceleme kapsamında; proaktif ve reaktif HPE FlexCare destek ile ilgili tüm etkinlikleriniz ayrıntılı şekilde incelenir. Riskleri ve yinelenmeleri azaltmak amacıyla, eğilimlerin ve eylem planlarının tanımlanmasına yardımcı olmak için destek olayı verileri analiz edilir.		x		
Hesap destek planı	Hesap destek planı; destek ve üst düzeye aktarma yordamlarına dahil olan teslim edilecek unsurları, süreçleri ve personeli tanımlar. Bu plan, desteğin tam olarak nasıl verileceği konusundaki beklentileri netleştirir. Tüm bilgiler net şekilde toplanıp aktarılacağı ve böylece özenle koordine edilmiş bir çözümleme süreci hayata geçirilebileceği için, planlanmamış kesintiler olan ve sorun yaşanan süreler kısaltılabilir. TAM veya ESM sizin için bu planı sürekli güncel tutar ve desteğin sunulmasıyla ilgili tüm değişiklikleri plana yansıtır.		x	x	x
Müşteri ziyaretleri (yılıda bir defa)	HPE FlexCare Ürün Ailesi ile ilgili olarak TAM veya ESM sizi yılda bir defa ve AGSM de bir defa ziyaret eder. Bu ziyaretler, karşılıklı kararlaştırılan koşullara göre ve standart çalışma saatleri içinde gerçekleştirilir. Talep etmeniz halinde şirket içi toplantılara katılımları da söz konusu olabilir. Müşteri ziyaretleri, HPE Software yönetim ortamı özelliklerinin derinlemesine anlaşılmasını sağlar. Bu sayede daha iyi çalışma ilişkileri kurulum ve desteğin çok daha verimli bir şekilde verilmesi garanti edilebilir.		x	x	x

Temel HPE FlexCare paketlerinin karşılaştırması (devam)

HPE FlexCare seçeneği temel hizmet bileşeni	Hizmet tanımı	NASE	TAM	ESM	AGSM
Teknik destek olayları yönetimi	TAM ve ESM/AGSM, olaylarınızın ele alınmasıyla ilgili olarak birinci dereceden sorumludur. TAM veya ESM/AGSM'nin görevi, açık (çözümlememiş) olayları önceliklendirme konusunda sizinle birlikte çalışmasının yanı sıra durum güncellemelerinin zamanında sunulmasını sağlamaktır. HPE Software, ortamınızı etkileyebilecek sorunların mevcut olduğunu fark ederse, TAM veya ESM/AGSM tarafından bu konuya dikkatinizin çekilmesini sağlayarak size olası teknik etkileri tartışma fırsatı verecektir.		x	x	x
İş desteği olayları yönetimi	ESM, HPE FlexCare sözleşmeniz kapsamında yer alan ürün ailelerine yönelik tüm iş ilişkili destek olaylarını izler ve takip eder. ESM, eylem planları oluşturmanızda ve sorunları çözümlemenizde size yardımcı olur.			x	
İş danışmanı	ESM, HPE FlexCare sözleşmeniz kapsamında yer alan ürün ailelerindeki HPE Software ile ilgili olarak karşılaşılabileceğiniz tüm iş ilişkili sorunlar için birincil iletişim noktasıdır. HPE destek ekipleri içinde sizin adınıza hareket eden ESM, destekle ilişkili sorunları izlemek ve bu sorunlarla ilgili ilerlemeleri takip etmek ve farklı HPE ekiplerini koordine etmek için çalışır ve uygun önlemlerin hayata geçirilmesi çalışmalarını başlatır.			x	
HPE Software kritik düzeltme eki ve kritik sorun yönetimi	ESM, HPE Software ortamınızı proaktif olarak izleyerek ilgili kritik düzeltme eki veya kritik sınıf sorunlarını tespit etmesi halinde bunları size bildirir. Kritik düzeltme ekleri arasında genellikle sistem güvenliği, veri kaybı ve uzun süre devre dışı kalma sayılabilir.			x	
Gelişmiş ticari üst düzeye aktarma yönetimi	HPE, karmaşık HPE Software sorunlarına veya müşteriler üzerinde kritik önemde etkileri olan sorunlara çözüm getirmek amacıyla resmi üst düzeye aktarma yordamları oluşturmuştur. HPE Software Enterprise Support için ilave bir özellik olarak ESM/AGSM; uçtan uca yönetim görevini üstlenir ve üst düzeye aktarma konusunda yardımcı olabilecek eylem planlarının hayata geçirilmesi ve destek sorunlarınızın en kısa sürede çözülmesini sağlayacak en uygun HPE yönetiminin ve kaynaklarının devreye sokulması için sorumluluk üstlenir.			x	x
Çeyrek dönemlik iş incelemeleri	ESM tarafından çeyrek dönemlik olarak iki yerde ve iki uzaktan HPE FlexCare teknik incelemesi gerçekleştirilir. Bu inceleme kapsamında; proaktif ve reaktif HPE FlexCare destek ile ilgili tüm etkinlikleriniz ayrıntılı bir şekilde incelenir. Riskleri ve yinelenmeleri azaltmak amacıyla, eğilimlerin ve eylem planlarının tanımlanmasına yardımcı olmak için destek olayı verileri analiz edilir.			x	
Stratejik hizmetler					
Stratejik danışman ve iş kolaylaştırıcı	AGSM, istediğiniz iş çıktılarını elde etmenize yardımcı olarak başarıya ve memnuniyete giden yolda sizi destekler. AGSM; Destek, ARGE, Ürün Yönetimi ve diğer HPE Software ekipleri ile gereken şekilde (hem reaktif hem proaktif) iletişime geçebileceğiniz tek irtibat noktanızdır.				x
Çeyrek dönemlik stratejik incelemeler	AGSM'niz ile destek için çeyrek dönemlik yerinde/uzaktan stratejik inceleme. Bu incelemede, HPE FlexCare Desteği kapsamındaki tüm ürünlerle ilgili programlardaki ilerlemelerin, iş metriklerinin, elde edilen başarıların ve gelecekteki hedeflerin incelenmesi gibi etkinlikler yer alır. Riskleri ve yinelenmeleri azaltmak amacıyla, eğilimlerin ve eylem planlarının tanımlanmasına yardımcı olmak için destek olayı verileri analiz edilir.				x

Ön Koşullar

HPE FlexCare uygunluğu için geçerli bir HPE Software Enterprise Support Basic veya HPE Software Enterprise Support Standard sözleşmeniz olması gerekir. Bir müşterinin HPE Software Enterprise Support Standard sözleşmesi varsa, olay önceliklendirme de 7x24 kullanılabilir olacaktır. Lütfen dikkat: HPE Software Enterprise Basic Support (9x5) 1 Şubat 2017 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere sonlandırılacaktır.

Şartlar ve koşullar

HPE FlexCare fiyatlandırma sorularıyla ilgili olarak lütfen HPE Software Desteği Satış temsilcinizle iletişime geçin. Tüm HPE FlexCare sözleşmeleri ülke temelinde satılmaktadır.

HPE FlexCare, aşağıdaki HPE Autonomy ürünlerinin yeni lisans satışı için sunulmamaktadır: IDOL, Connected Media, Archiving ve eDiscovery.

Fiyatlandırma, ortamınızın karmaşıklığına bağlı olarak değişiklik gösterebilir.

HPE, herhangi bir HPE FlexCare hizmet talebinin sunulmasını gerçekleştirmek için en az üç hafta önceden bildirim gerektirir. HPE FlexCare, üç haftalık önceden bildirim döneminin öncesinde HPE tarafından kabul edilen tüm hizmetler için kredi maliyetlerini yüzde elli (%50) artırma hakkını saklı tutar.

Bu FlexCare veri sayfası, HPE FlexCare programı şartları ve koşullarına ek olarak HPE Software Enterprise veri sayfanızdaki şartların ana hatlarını çizmektedir. İşbu belgede büyük harfle kullanılan ancak tanımlanmayan terimler, kendilerine HPE Software Enterprise veri sayfasında atfedilen anlamlara sahip olacaktır. İşbu FlexCare veri sayfasındaki şartlar ve koşulların HPE Software Enterprise veri sayfasıyla ihtilafa düşmesi durumunda, HPE FlexCare veri sayfası kapsamındaki HPE FlexCare ile ilişkili lisanslarla ilgili olarak yalnızca işbu FlexCare veri sayfasının şartları ve koşulları (aksi işbu belgede veya HPE Software Enterprise veri sayfasında açıkça belirtilmediği takdirde) geçerli olacaktır.

Erken bir tarihte benimsenen ürünler daha az uzmanlık ve en iyi uygulamalar kapsamına sahip olabilir.

Yanıt süresi hedefleri HPE Software Enterprise Desteği veri sayfasında bulunabilir.

HPE FlexCare, HPE destek sözleşmenizin konumuna bağlı olarak resmi tatiller hariç olmak üzere yerel çalışma saatleri içinde 08:00 ile 17:00 saatleri arasında sunulmaktadır. HPE FlexCare kapsamında önceliklendirilmiş destek kaynakları havuzuna erişim, geçerli HPE Software destek sözleşmenizin kapsam saatlerine göre sağlanmaktadır. HPE Software ürünleriniz bir 7x24 destek sözleşmesi kapsamındaysa, HPE FlexCare desteği için sunulan önceliklendirilmiş destek kaynakları havuzu 7x24 kullanımınızda olacaktır.

HPE FlexCare kredileri, sözleşmeniz kapsamında yıllık olarak geçerlidir ve sözleşmeniz bittiğinde veya birkaç yılı kapsayan bir sözleşmenin her yıl sonu geldiğinde geçerliliğini kaybeder. Gerekli olduğunda, kullanılmayan kredilerin kullanım hakkı yerel yasalarca belirlenecektir.

Kullanılmayan HPE FlexCare kredileri iade edilmeyecektir ve başka bir sözleşmeye eklenemez.

HPE, ilgili ortamının büyüklüğü veya karmaşıklığından kaynaklanan ekstra çalışmaların yol açabileceği hizmet paketi fiyatlandırmasının üzerindeki ilave çalışmalar için bir günlük ücret üzerinden ücretlendirme yapma hakkını saklı tutar.

HPE FlexCare hizmetleri, tüm bölgelerde tüm HPE Software ürünleri için sunulmayabilir. HPE Software'in belirli ürünlere yönelik hizmetleri, ilgili bölgede sunup sunamayacağını belirlemek amacıyla her sipariş kontrol edilir. Hizmet sunumu mümkün değilse size ilgili bilgilendirme yapılacaktır. Lütfen sipariş vermeden önce, hizmetin kullanılabilirliğini doğrulamak için satış temsilcinizle iletişime geçin.

Eşzamanlı HPE FlexCare desteği

HPE Software ile yaptığınız temel destek sözleşmesinin bir parçası olarak, güncel Yazılım Sürümünü ve Geçişi Yapılan Yazılımı eşzamanlı olarak kullanma yetkiniz vardır ("Geçişi Yapılan Yazılımı Eşzamanlı Kullanma Dönemi").

Eşzamanlı Kullanma Döneminde, HPE FlexCare'i yalnızca güncel ürün aileleriniz ve merkezleriniz için kullanma yetkiniz vardır veya HPE FlexCare'i Geçişi Yapılan Yazılım ürünlerinize aktarabilirsiniz.

HPE FlexCare ile ilgili görüşlerinizi bizimle paylaşın

İşletmeniz için en doğru seviyede destek hizmetini size sunabilmek amacıyla çalışıyoruz. Daha fazla bilgiye aşağıdaki bağlantılardan ulaşabilirsiniz. Peki, görüşlerinizi bizimle paylaşmaya ne dersiniz? Size hangi çözümleri kullanabileceğinizi ve bunlardan nasıl faydalanabileceğinizi açıklayabiliriz. Lütfen HP FlexCare fiyatlandırmasıyla ilgili konuşmak için HPE Software destek temsilcinizle iletişime geçin.

Daha fazla bilgi edinmek için HPE Software temsilcinizle görüşün.

HPE Software IT Experts Community (HPE Software BT Uzmanları Topluluğu) sayesinde forumlar, etkinlikler, bloglar ve diğer araçlar aracılığıyla iletişim kurabilir, katılımında bulunabilir ve yeni şeyler öğrenebilirsiniz. Daha fazla bilgi almak için bkz. hp.com/go/swcommunity.

Daha fazla bilgi için
hp.com/support/flexcare



Güncelleştirmeler için kaydolun