

# HPE Software Flexible Care 支援

從慧與軟體解決方案和 IT 基礎架構獲得更大的價值。

現今的 IT 環境不僅複雜，對於時效性的掌控要求也十分高。Hewlett Packard Enterprise Software Flexible Care 支援 (HPE FlexCare) 讓您可以透過與慧與軟體支援團隊持續合作，從投資中獲得更大的價值。

HPE FlexCare 是一項彈性的支援服務產品組合，旨在透過雙方合作，讓您從慧與軟體產品和解決方案中獲得更大的價值。慧與軟體專家會與您及您的團隊攜手合作，協助提高開機運作時間、改善效能、達成客戶服務目標，以及提升投資報酬率。

## 藉由 HPE FlexCare 增強您的業務競爭優勢

- 獲取慧與專業技術經驗及最佳實務的高效助力
- 無論服務是以預先套裝組合形式，還是透過彈性選單方式提供，都能享有符合成本效益的彈性支援服務
- 事先購買符合預算週期的點數，以便在需要時隨時使用這些點數購買技術服務
- 透過單一聯絡窗口與慧與軟體支援部門進行所有互動，由此簡化您的整體支援體驗
- 享受更快速的回應效率，實現回應時間更短的目標
- 透過專為您的需求而量身打造的主動式支援與規劃，將支援服務中斷風險降至最低
- 最佳化您的人員利用率，將工作重心從日常維護轉移到創新
- 您的支援團隊可以在需要時聯絡慧與支援工程師，以發揮相輔相成之效



圖 1. 藉由 HPE FlexCare 增強您的業務競爭優勢

## 與 HPE FlexCare 指定的客戶支援工程師 (「NASE」) 合作解決技術事件

HPE FlexCare NASE 可以提高您從慧與軟體所獲得的支援等級。對於您的 HPE FlexCare 合約所涵蓋的每一個 HPE FlexCare 產品系列，慧與都會任命一名指定工程師，在 HPE FlexCare 服務時間內提供支援。這名工程師將深入瞭解您的環境，並更高效且有效地處理您的支援事件。您的技術事件會優先獲得全年無休的支援 (若您與慧與軟體簽訂的基礎支援合約可讓您全年無休地聯絡慧與支援人員)，使您能夠更快地聯絡上慧與軟體專家來解決問題。對於指定工程師工作時間之外的事件，將由專業支援工程師團隊進行優先處理 (若您與慧與軟體簽訂的基礎支援合約可讓您全年無休地聯絡慧與支援人員)。

HPE FlexCare NASE 的主要工作及職責如下：

### 涵蓋範圍

- 以產品系列層級為重點

### 問題管理

- 指定工程師將深入瞭解您的特定環境
- 指定工程師將負責解決問題
- 在非營業時間內優先提供進階支援案件處理 (若您與慧與軟體簽訂的基礎支援合約可讓您全年無休地聯絡慧與支援人員)
- 能更高效且有效地處理支援事件
- 提供優異的疑難排解技能，同時在極度關鍵的時刻管理客戶
- 針對慧與軟體內的指定產品系列提供深度的技術專業技能

## 透過 HPE FlexCare 技術客戶經理 (「TAM」) 主動預防問題

HPE FlexCare TAM 不僅僅侷限於助您支援及管理慧與軟體產品。TAM 還會與您一起合作，讓 HPE FlexCare 合約所涵蓋的每一個 HPE FlexCare 產品系列都能帶來更高的價值。TAM 是您的技術代言人，會在 HPE FlexCare 支援範圍內主動管理您的技術事件，以加快事件的解決速度。您的技術事件還會優先獲得全年無休的支援 (若您與慧與軟體簽訂的基礎支援合約可讓您全年無休地聯絡慧與支援人員)，使您能夠快速聯絡上慧與軟體專家來解決問題。

慧與軟體技術客戶經理 (TAM) 提供專業的產品知識及技能，可協助精簡及改善您的慧與軟體解決方案的運作。

HPE FlexCare TAM 的主要工作及職責如下：

### 涵蓋範圍

- 以產品系列層級為重點

### 問題管理

- 運用慧與最佳實務，協助將作業風險降至最小並避免常見的陋習
- 管理主動式技術服務的交付
- 透過提供技術指引或全程負責解決的方式，管理及處理尚未解決的問題
- 透過資訊分享會，協助增進您團隊的知識基礎
- 優先提供進階全年無休支援案件處理 (若您與慧與軟體簽訂的基礎支援合約可讓您全年無休地聯絡慧與支援人員)

### 客戶管理

- 分享規範化的發展藍圖，提高投資報酬率，並為升級和移轉規劃提供協助
- 進行每季支援統計與 KPI 分析
- 提供技術相關問題的主要聯絡窗口
- 主動管理及回報計劃進度
- 提供以實現您關鍵成功因素為目標的主動式技術服務

## 透過 HPE FlexCare 企業服務經理 (「ESM」) 增強支援生命週期管理

HPE FlexCare ESM 會與您及您的團隊合作，以協助處理您與慧與之間支援合作關係的非技術層面問題。ESM 將確保在瞭解不斷增長之需求的基礎上按照合約交付服務，並針對 HPE FlexCare 合約所涵蓋的慧與軟體產品和解決方案，在整個慧與軟體支援團隊中代表您的利益。

ESM 扮演著「大使」的角色，負責運用當地與全球資源的支援，提供一致的服務層級。ESM 將提供每季的詳細報告和支援 KPI 趨勢、負責分析趨勢，並根據分析結果提供詳細建議。

HPE FlexCare ESM 的主要工作及職責如下：

### 涵蓋範圍

- 以產品解決方案層級為重點

### 問題管理

- 管理及處理未解決的問題
- 優先提供進階全年無休支援案件處理 (若您與慧與軟體簽訂的基礎支援合約可讓您全年無休地聯絡慧與支援人員)

### 客戶管理

- 協助研發及產品管理部門組織會議
- 透過監督來確保您所有的慧與軟體產品發揮最佳穩定性/可用性
- 服務的發言人兼值得信賴的顧問
- 瞭解您對於策略成長計劃與商業成果的需求
- 管理向上呈報與溝通活動，並促進慧與與您的技術行動計畫佈局
- 確保按照合約開展活動
- 進行每季統計分析
- 與慧與軟體產品專家協調聯絡事宜
- 提供操作方面的建議

### 資源管理

- 管理並協調指派給客戶的所有資源

## 透過 HPE FlexCare 客戶一般支援經理 (「AGSM」) 支援策略管理

在慧與支援單位中，AGSM 扮演著「大使」的角色，負責盡可能地滿足您的業務需求，並在 HPE FlexCare 所涵蓋的整個慧與軟體財產中，隨時提供最佳化的適當服務層級。您的技術事件會優先獲得全年無休的支援 (若您與慧與軟體簽訂的基礎支援合約可讓您全年無休地聯絡慧與支援人員)，使您能夠更快聯絡上慧與軟體專家來解決問題。

AGSM 將受理向上呈報、舉辦遠端及現場的每季策略檢討會、召開會議來進行趨勢分析、支援規劃，並提供策略指引、建議和客戶報告。AGSM 會提供方向，並與其他慧與軟體團隊進行協調，以達成一致的共識。

HPE FlexCare AGSM 的主要工作及職責如下：

### 涵蓋範圍

- 涵蓋 HPE FlexCare 所支援的全部慧與產品

### 問題管理

- 管理及處理未解決的問題
- 優先提供進階全年無休支援案件處理 (若您與慧與軟體簽訂的基礎支援合約可讓您全年無休地聯絡慧與支援人員)

### 客戶管理

- 協助研發及產品管理部門組織會議
- 對您所有慧與軟體產品的穩定性/可用性進行策略性監督
- 策略性服務的發言人兼值得信賴的顧問
- 瞭解您的策略目標及期望的商業成果，以及有助您達成目標的適當支援層級
- 管理向上呈報與溝通活動，並促進您與慧與的技術行動計畫佈局
- 負責作業衡量及 KPI

### 資源管理

- 管理與協調依據 HPE FlexCare 合約指派的所有資源

## 適用於慧與軟體套件的 HPE FlexCare

慧與軟體套件是由慧與軟體緊密整合的軟體產品組合，適用於慧與軟體套件的 HPE FlexCare 能大幅提高慧與軟體套件所需的回應式支援層級。若問題的解決時間是貴企業優先考量的要素，則此支援服務正能符合您的所需。

您的技術事件將能優先取得支援，使您能夠更快聯絡上慧與軟體專家來解決問題。您的事件將由專屬團隊負責與處理，團隊將為您找出慧與軟體套件中的問題，並依照優先等級的順序指派給適合的進階支援團隊處理，以更快速地解決問題。

### 涵蓋範圍

- 支援慧與軟體套件中所含的一切產品

### 問題管理

- 專屬團隊將找出慧與軟體套件中的問題
- 將問題優先指派給進階支援團隊處理，以迅速解決問題
- 在非營業時間內優先提供進階支援案件處理（視您的慧與軟體企業支援合約而定）
- 進階支援工程師能夠更高效且有效地處理支援套件事件

## HPE FlexCare 核心套件 — 核心交付項目摘要

HPE FlexCare 選項	NASE	TAM	ESM	AGSM
<b>回應式</b>				
直接聯絡 NASE	x			
優先支援，全年無休 <sup>1</sup>	x	x	x	x
增強首次技術聯絡（「FTCJ」）	x	x	x	x
遠端事件審查		x		
管理技術支援事件	x	x	x	x
<b>主動式</b>				
主動式技術顧問		x		
作業設定檔管理		x		
現場/遠端技術審查		x		
技術向上呈報協調		x		
重大修補及問題管理		x	x	x
<b>業務合作夥伴</b>				
管理支援事件			x	x
支援大使			x	
現場/遠端業務支援審查			x	
業務向上呈報協調			x	

## HPE FlexCare 核心套件 — 核心交付項目摘要 (續)

HPE FlexCare 選項	NASE	TAM	ESM	AGSM
增強業務向上呈報管理			x	x
<b>策略合作夥伴</b>				
從整體上為其他有針對性的慧與軟體資源 (支援、產品管理和研發) 提供便利				x
策略顧問				x
現場策略審查				x
<b>服務涵蓋範圍</b>				
依慧與軟體產品系列購買 <sup>1</sup>	x	x		
依慧與軟體產品解決方案購買 <sup>2</sup>			x	
HPE FlexCare 內的所有產品解決方案				x

<sup>1</sup> 若您與慧與軟體簽訂的基礎支援合約可讓您全年無休地聯絡慧與支援人員。

<sup>2</sup> 具有在合約期間內，以約定的通知方式，變更軟體產品系列/解決方案一次的彈性。

## 透過選用的附加服務，量身打造 HPE FlexCare 或慧與軟體企業支援

在支援合約的期限內，您可以使用預先購買的 HPE FlexCare 點數與彈性附加服務選單的組合，隨時取得其他選購服務。您可以使用 HPE FlexCare 點數，在需要時擴大核心 HPE FlexCare 服務或是擴展現有支援服務的範圍。

**HPE FlexCare 點數**提供取得額外回應式和主動式支援服務的彈性方式，確保在您需要時提供您所需的一切。您可以選擇事先購買點數或在需要時購買點數，然後使用 HPE FlexCare 選單來選擇並要求服務 (詳情請參閱 [hpe.com/support/flexcare](https://hpe.com/support/flexcare))。HPE FlexCare 點數採用每年購買的方式，並且必須在每一個支援合約年度內使用。

### 點數選單範例

- 新功能使用及配置指導 — 有新的軟體版本發行時，慧與技術專家將為您的支援團隊提供有關新產品功能及其他配置考量事項的指導。
- 疑難排解指導 — 慧與技術專家將指導您的支援團隊制定疑難排解最佳實務。
- 技術服務日 — 可用於提供 (現場或遠端、標準時間或非服務時間) 一或多個技術支援主題。對於維護慧與軟體環境的運作性和可用性來說，技術支援主題不可或缺，這些主題可以在專案啟動會議上界定。技術支援主題包括但不限於：疑難排解管理、增強和現場修補管理等。

週末服務不打烊 — 慧與資源隨時為您提供支援，週末服務不打烊 (例如規劃推展/升級/上線服務)。

如需 HPE FlexCare 點數的更多詳細資訊，請瀏覽網站：[HPE FlexCare 產品組合網站](https://hpe.com/support/flexcare)。

## 比較核心 HPE FlexCare 支援套件

比較核心 HPE FlexCare 支援產品，瞭解哪一種最適合您。

HPE FlexCare 核心服務 元件選項	服務說明	NASE	TAM	ESM	AGSM
<b>增強回應式服務</b>					
HPE FlexCare 啟動	包括個人化的歡迎套件和電話會議，可透過電話介紹指派給您的 HPE FlexCare 資源並審查與 HPE FlexCare 支援合約相關的所有細節。	x	x	x	x
優先慧與軟體支援	與 HPE FlexCare 所涵蓋之產品相關的事件，其處理的優先順序比一般慧與軟體支援合約所涵蓋的事件高。您的事件將會交給經驗極為豐富的慧與軟體技術專業人員，協助加快問題解決速度。您的技術事件會優先獲得全年無休的支援（若您與慧與軟體簽訂的基礎支援合約可讓您全年無休地聯絡慧與支援人員）。	x	x	x	x
適用於回應式支援的慧與軟體主要聯絡點	NASE 是指定產品之所有回應式支援事件的主要聯絡點。根據 HPE FlexCare 支援合約所涵蓋的產品，可能會指派一名或多名 NASE 給您。	x			
增強 FTC (首次技術聯絡)	對於下列各個影響層級，您的回應時間目標將得到相應提升 <ul style="list-style-type: none"> <li>影響層級一 (1) 和影響層級二 (2) 的回應式技術問題：</li> <li>影響層級一 (1)：於營業時間一 (1) 小時內進行首次技術聯絡</li> <li>影響層級二 (2)：於營業時間四 (4) 小時內進行首次技術聯絡</li> <li>影響層級三 (3) 和四 (4)：將視適用情況，繼續遵循慧與軟體各自所屬的企業標準支援和企業基礎支援的回應時間目標。</li> </ul>	x	x	x	x
與協力廠商軟體支援廠商協調	如果確定支援事件的問題是來自其他廠商的軟體產品，則慧與可協助您收集向該廠商回報問題所需的資料。此外，慧與也可以協助追蹤問題，以確認解決工作持續進行。執行這項活動時，將需要您提供與其他廠商所簽訂的有效支援合約。	x	x	x	x
技術向上呈報協調	指定 TAM 將提供環境指引，目的是藉由協調最適當的慧與技術資源，盡可能在最短的時間內解決向上呈報。		x		
<b>主動型服務</b>					
專案啟動會議	指派給新 HPE FlexCare 客戶的 TAM 和/或 ESM/AGSM，會在一開始進行為期一天的到府訪視，以啟動 HPE FlexCare 支援協議的交付。這項活動讓 TAM 或 ESM/AGSM 有機會與您組織內的重要人員會面。在專案啟動會議期間，TAM 或 ESM/AGSM 將會收集特定的客戶資訊，以建立客戶支援計劃。您會收到有關 HPE FlexCare 交付項目的詳細資訊，包括與 TAM 或 ESM/AGSM 之間的溝通協定。這項會議能鞏固工作關係並強化溝通。		x	x	x



## 比較核心 HPE FlexCare 套件 (續)

HPE FlexCare 核心服務 元件選項	服務說明	NASE	TAM	ESM	AGSM
遠端審查	TAM 或 ESM 會提供定期的遠端審查，以主動監控您的慧與軟體需求 (每月至少一次，但每週不超過一次)。支援檢討是一種溝通論壇，透過這個機制，TAM 或 ESM 與您的團隊可以建立持續穩固的關係，以繼續增強您的 IT 環境。這些會議讓您可以討論運作方面的問題，以及其他您想要研討的主題。		x	x	
客戶運作設定檔管理	慧與將建立並維護您慧與軟體環境的電子設定檔。此資訊將用於解決問題以及各種主動式支援活動。此設定檔可包含您與 TAM 認為有用的客戶、產品、技術及業務資訊。所有的慧與軟體支援工程師都可以從客戶設定檔中所包含的資訊受益，進而省下溝通問題的時間。如此可以在回應式支援期間更快更好地制定決策，並提供更周全且有效的主動式支援。		x		
技術顧問	TAM 是您的技術代言人，會接收您所有的事件通知，還會在解決方案生命週期內追蹤並監控工作進度，並視需要聯絡支援專員。TAM 是您的主要聯絡點，負責處理與您技術事件相關的詢問，並且可以在您需要時協助將行動及溝通計畫落實到位。		x		
增強修補程式管理	TAM 將主動監控適用於您慧與軟體環境的新產品修補程式和安全問題的發行，並審查適當的行動計畫。為了協助降低意外的維護停機時間，並充分保護您的慧與軟體環境，TAM 可以協助安裝修補程式 (可能需要額外的技術服務天數)。		x		
每季技術審查	每季與 TAM 進行兩次現場及兩次遠端的 HPE FlexCare 技術審查。這包括全盤詳細審查您所有的 HPE FlexCare 主動式和回應式支援相關活動。審查中會分析支援案件資料，以協助找出趨勢以及可降低風險和復發的行動計畫。		x		
客戶支援計畫	客戶支援計畫會界定交付項目、流程，以及支援和向上呈報程序中所涉及的人員。此計畫為支援提供方式設定了明確的目標。由於可以收集所有需要的資訊並進行清晰溝通，而且執行的解決程序經過周密協調，因此可以減少意外停機與問題的發生。TAM 或 ESM 會隨著任何影響支援交付的變更，持續更新此計畫。		x	x	x
現場訪視 (每年一次)	對於每個 HPE FlexCare 產品系列，TAM 或 ESM 每年皆會進行一次訪視，AGSM 也會進行一次訪視。他們會依雙方約定，並在標準工作時間內前往您所在的地點。他們可以根據您的要求，參加貴公司的內部會議。現場訪視能讓您深入瞭解慧與軟體的管理環境。這將有助於實現更好的工作關係與一致性，確保支援更有效。		x	x	x

## 比較核心 HPE FlexCare 套件 (續)

HPE FlexCare 核心服務 元件選項	服務說明	NASE	TAM	ESM	AGSM
管理技術支援事件	TAM 和 ESM/AGSM 是負責處理您事件的主要窗口。除了與您一同排定未結事件的優先順序之外，提供及時的狀態更新也是 TAM 或 ESM/AGSM 的職責之一。如果慧與軟體發現可能會影響到您環境的問題，TAM 或 ESM/AGSM 將提示您注意該問題，並提供討論任何技術影響的機會。		x	x	x
管理業務支援事件	ESM 將針對 HPE FlexCare 合約所涵蓋的產品系列，追蹤並監控所有與業務相關的支援事件。您的 ESM 會協助制定行動計畫及解決方案。			x	
業務顧問	ESM 是您的主要聯絡點，負責處理您在慧與軟體業務方面對 HPE FlexCare 合約所涵蓋的產品系列的所有疑慮。在慧與支援團隊中，ESM 會代表您監控及追蹤您所有支援相關問題的進度，協調各個慧與團隊，並在需要時採取適當的行動。			x	
慧與軟體重大修補程式和重大問題管理	ESM 將主動監控及分享與您慧與軟體環境相關的任何關鍵修補程式或關鍵等級問題，並向您發送通知。重大修補程式通常涉及系統安全性、資料遺失及高度的中斷風險。			x	
增強業務向上呈報管理	慧與已制定標準的向上呈報程序來解決複雜的慧與軟體問題，或是對客戶有嚴重影響的問題。為了增強慧與軟體企業支援，ESM/AGSM 將負責端對端管理，並承擔確保行動計畫到位的直接責任以協助向上呈報，並動用最適當的慧與管理階層和資源，在更短的時間內解決您的支援問題。			x	x
每季業務審查	每季與 ESM 進行兩次現場及兩次遠端的 HPE FlexCare 業務審查。這包括詳細審查您所有與 HPE FlexCare 產品相關的活動，例如計畫進度、審查業務指標、成就和未來目標。支援案件資料經過分析後，有助於找出趨勢以及可降低風險和重複發生的行動計畫。			x	
<b>策略服務</b>					
策略性顧問兼引導者	AGSM 會與您合作，協助您達成所需的業務成果，確保您獲得成功並讓您感到滿意。AGSM 是您的單一聯絡點，您可藉此在需要時與支援、研發、產品管理及其他慧與軟體團隊進行交流互動 (回應式和主動式)。				x
每季策略審查	每季與 AGSM 進行現場/遠端支援策略審查。其中包括全盤詳細審查所有 HPE FlexCare 支援產品相關活動，例如方案的進度、檢討業務衡量指標、成就和未來目標等。支援案件資料經過分析後，有助於找出趨勢以及可降低風險和重複發生的行動計畫。				x

## 先決條件

HPE FlexCare 客戶必須擁有有效的慧與軟體企業支援基本合約或慧與軟體企業支援標準合約。如果客戶擁有慧與軟體企業支援標準合約，也將享有全年無休的事件優先處理服務。請注意：慧與軟體企業基礎支援 (9x5) 將自 2017 年 2 月 1 日起停止提供。

## 條款與條件

有關 HPE FlexCare 定價問題，請聯絡您的慧與軟體支援銷售代表。所有 HPE FlexCare 合約都將按照各國家/地區標準銷售。

HPE FlexCare 不適用於下列 HPE Autonomy 產品的新授權銷售：IDOL、Connected Media、Archiving 和 eDiscovery。

## 視您環境的複雜度而定，定價可能會有所不同

對 HPE FlexCare 的任何服務申請，慧與要求至少提前三週通知，以便實際履行交付。對於慧與在三週提前通知內所同意提供的任何服務，HPE FlexCare 有權提高百分之五十 (50%) 的點數費用。

本 FlexCare 資料表旨在概述附加於慧與軟體企業資料表中的 HPE FlexCare 計畫的條款與條件。就本文而言，本文中未定義的詞彙，應採用該等詞彙在慧與企業資料表中所賦予的含義。如果本 FlexCare 資料表的條款與條件與慧與軟體企業資料表發生衝突，除本文或慧與軟體企業資料表中另有明確規定外，本 FlexCare 資料表的條款與條件將全權管控 HPE FlexCare 於 HPE FlexCare 資料表下獲得的相關授權。

早期採用產品可能已經降低了專業知識與最佳實務的涵蓋範圍。

您可以在慧與軟體企業支援資料表中找到回應時間目標。

根據 HPE FlexCare 支援合約的地點，HPE FlexCare 的服務時間為當地營業日的上午 8 點到下午 5 點 (不包括銀行休假日與當地公共假日)。是否能根據 HPE FlexCare 取得優先的支援資源，視基礎慧與軟體支援合約的涵蓋服務時數而定。如果您的慧與軟體產品涵蓋在全年無休的支援合約內，您即可全年無休地優先享有 HPE FlexCare 所提供的支援資源。

在您合約內的 HPE FlexCare 點數一年之內有效，並且會在每個支援合約年度結束時到期，或在多年合約的每個年度結束時到期。如有需要，將依當地法律規定提供未使用點數兌換。

未使用的 HPE FlexCare 點數恕不退款，且不得新增至另一份合約。

對於因環境規模或複雜性導致的額外工作，除了服務套件定價之外，慧與還有權對任何額外的工作按日收取費用。

並非所有地區皆可取得適用於所有慧與軟體產品的 HPE FlexCare 服務。每份訂單都會經過審核，以判斷慧與軟體是否可在所需的地區提供特定產品的相關服務。如果無法提供，您會收到相應的通知。在訂購之前，請先洽詢您的銷售代表，確認是否提供該項服務。

### 同步 HPE FlexCare 支援

根據您與慧與軟體簽訂的基礎支援協議，您有權同時使用目前的軟體版本和移轉的軟體（「移轉軟體同步使用期間」）。

在任何同步使用期間內，僅會授權您使用適用於您目前產品系列和產品中心的 HPE FlexCare，您也可以將 HPE FlexCare 轉到移轉的軟體產品。

### 歡迎洽詢 HPE FlexCare 支援

我們將伴您左右，確保您可獲得適合貴公司的適當支援層級。您可在下方找到進一步資訊的連結，但也不妨與我們談談。我們將為您介紹可供您選擇的各種服務，以及您的企業將從 HPE FlexCare 獲得哪些優勢。請聯絡您的慧與軟體支援代表，討論 HPE FlexCare 定價事宜。

聯絡您的慧與軟體代表以進一步瞭解詳情。

您可以加入慧與軟體 IT 專家社群，透過論壇、活動、部落格及其他資源等，與專家進行交流、學習及參與討論。如需詳細資訊，請造訪 [hp.com/go/swcommunity](http://hp.com/go/swcommunity)。

如需瞭解更多詳情，請造訪：

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



訂閱最新消息