

# Услуга HPE Software Technical Support

## Услуги контрактной поддержки HPE

### Преимущества услуги

- Возможность ИТ-персонала Заказчика сосредоточиться на профильных задачах и проектах
- Доступ к специализированным техническим ресурсам Hewlett Packard Enterprise для ускоренного разрешения проблем
- Возможность повышения производительности и уменьшения времени простоев, вызванных ошибками программного обеспечения
- Стабильное время реагирования

### Описание компонентов услуги

- Доступ к средствам технической поддержки
- Анализ и решение проблем
- Локализация проблем
- Эскалация
- Средства электронной поддержки программного обеспечения
- Эксплуатационная поддержка программного обеспечения
- Удаленный доступ
- Консультационная поддержка по вопросам, связанным с установкой
- Гибкий график обслуживания
- Выбор времени реагирования
- Дополнительные представители Заказчика (дополнительно)
- Обслуживание на месте по запросу Заказчика (дополнительно)

В рамках услуги HPE Software Technical Support удаленно выполняется комплексное обслуживание программных продуктов Hewlett Packard Enterprise и некоторых других разработчиков.

Услуга HPE Software Technical Support обеспечит ИТ-специалистам быстрый и надежный доступ к глобальным центрам поддержки HPE. Технические специалисты Hewlett Packard Enterprise дадут ИТ-специалистам Заказчика квалифицированные советы по вопросам, связанным с

функциональными возможностями и особенностями использования программного обеспечения, помогут выполнить диагностику неисправностей и их устранение, а также выявить неполадки в работе программного обеспечения.

Кроме того, в рамках этой услуги предоставляется доступ к подробной информации о поддержке, позволяющий любому ИТ-специалисту Заказчика найти необходимую информацию о продуктах и поддержке.

Таблица 1. Компоненты услуги

Компонент	Порядок предоставления
<b>Доступ к средствам технической поддержки</b>	Заказчик может связаться с техническими специалистами Hewlett Packard Enterprise по телефону, электронной почте или факсу (зависит от конкретной страны) для получения помощи в решении проблем, связанных с внедрением или эксплуатацией программного обеспечения.
<b>Анализ и решение проблем</b>	Hewlett Packard Enterprise предоставляет поддержку при устранении подающихся идентификации и воспроизводимых Заказчиком инцидентов с программным обеспечением. HPE также поможет идентифицировать проблемы Заказчика, которые трудно поддаются воспроизведению. Кроме того, Заказчику предоставляется помощь в устранении проблем и определении параметров конфигурации для поддерживаемых конфигураций.
<b>Локализация проблем</b>	Для программных продуктов осуществляется локализация проблем. Если специалисты HPE выяснят, что проблема связана с оборудованием, заказчик будет проинформирован об этом. Если для оборудования Заказчика действует соглашение об услуге Hewlett Packard Enterprise по обслуживанию оборудования у Заказчика, обращение Заказчика будет зарегистрировано от его имени. Если проблема возникает в оборудовании, на которое не распространяется соглашение на услугу HPE по поддержке оборудования на месте, то с разрешения Заказчика от его лица регистрируется заявка на обслуживание (с учетом действующих расценок).
<b>Эскалация</b>	Для разрешения сложных ситуаций в компании Hewlett Packard Enterprise предусмотрены официальные процедуры эскалации проблем. Руководство местного представительства Hewlett Packard Enterprise координирует процесс их эскалации, привлекая к решению проблем экспертов HPE, обладающих соответствующими навыками, или специалистов сторонних организаций.

Таблица 1. Предоставляемые услуги (продолжение)

Компонент	Порядок предоставления
<b>Средства электронной поддержки программного обеспечения</b>	В рамках этой услуги Hewlett Packard Enterprise предоставляет доступ к некоторым электронным и веб-средствам и услугам, связанным с данным программным обеспечением (если применимо). Заказчик получает возможности, доступные зарегистрированным пользователям, такие как поиск информации в технических документах и базе знаний, загрузка отдельных исправлений ПО HPE, участие в форумах технической поддержки для устранения неполадок и обмена опытом с другими зарегистрированными пользователями, а также возможность использовать веб-средство, позволяющее напрямую обращаться с вопросами в HPE и просматривать статус каждой заявки на обслуживание.
<b>Эксплуатационная поддержка программного обеспечения</b>	Hewlett Packard Enterprise предоставляет информацию об имеющихся в продаже продуктах, известных проблемах и доступных решениях, а также рекомендации и помощь в эксплуатации.
<b>Удаленный доступ</b>	По усмотрению Hewlett Packard Enterprise и с согласия Заказчика для облегчения решения проблемы могут быть использованы отдельные средства дистанционного доступа. Использование таких средств позволяет HPE более эффективно взаимодействовать с Заказчиком и диагностировать проблемы с системами Заказчика дистанционно. Заказчик может выбирать любые из этих средств дистанционного доступа для помощи в решении проблем. При этом будут использованы только средства, предоставленные или одобренные HPE.
<b>Консультационная поддержка по вопросам, связанным с установкой</b>	Заказчику, у которого возникли трудности в процессе установки программного продукта или которому требуются консультации по вопросам, связанным с надлежащими методами установки и обновлением автономных приложений, предоставляется ограниченная консультационная поддержка, предполагающая общие консультации по данным вопросам. Предоставляется также ограниченная консультационная поддержка по программным продуктам, установленным в сети Заказчика. Объем консультационной поддержки определяется компанией Hewlett Packard Enterprise. Исключение из этого, помимо прочего, составляет следующее: загрузка любых полных программных пакетов или детальное знакомство Заказчика со всеми этапами процесса установки. Эти услуги можно приобрести в HPE отдельно за дополнительную плату.
<b>Гибкий график обслуживания</b>	График обслуживания — это время, в течение которого предоставляются услуги. Доступен гибкий график обслуживания, и Заказчик может выбрать удобное для себя время. Заявки, полученные вне графика обслуживания, будут перенесены на следующий день в графике обслуживания Заказчика. Все графики обслуживания зависят от доступности местных ресурсов. Для получения подробной информации о графиках обслуживания и доступности услуг обращайтесь в ближайшее торговое представительство Hewlett Packard Enterprise.
<b>Выбор времени реагирования</b>	<p>Время реагирования — это период с момента получения и регистрации заявки на обслуживание компанией Hewlett Packard Enterprise до звонка уполномоченного представителя Hewlett Packard Enterprise Заказчику для рассмотрения заявки согласно графику обслуживания, выбранному Заказчиком. Заявки, полученные вне графика обслуживания, будут перенесены на следующий день, в который предусмотрено обслуживание Заказчика (это зависит от географического региона).</p> <p>Доступны следующие варианты времени реагирования.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Стандартное время реагирования. Чтобы оказать техническую поддержку, уполномоченный представитель Hewlett Packard Enterprise свяжется с Заказчиком в течение 2 часов после регистрации заявки в пределах установленного графика обслуживания. Это время реагирования является стандартным для обоих вариантов данной услуги — HPE Software Technical Support Unlimited и Software Technical Support Incident.</li> <li>• Ответ в течение 1 часа после обращения. Чтобы оказать техническую поддержку, уполномоченный представитель Hewlett Packard Enterprise свяжется с Заказчиком в течение 1 часа после регистрации заявки в пределах установленного графика обслуживания. Это дополнительный вариант времени реагирования, доступный только при покупке услуги Software Technical Support Unlimited.</li> </ul>

Таблица 2. Дополнительные функции обслуживания

Компонент	Порядок предоставления
<b>Дополнительные представители Заказчика</b>	В рамках данной услуги предусмотрена возможность обращения за поддержкой трех представителей Заказчика. Заказчик может приобрести возможность обращения за поддержкой для дополнительных представителей.
<b>Обслуживание на месте по заявке Заказчика</b>	Заказчик может приобрести услуги поддержки на месте, предполагающие выезд технического специалиста Hewlett Packard Enterprise на объект Заказчика. Этот вариант доступен для Заказчиков, для которых удаленная техническая поддержка программного обеспечения неприемлема.

## Ограничения обслуживания

- Под временем реагирования при этом подразумевается стандартное время ответа на запрос Заказчика. Время реагирования не является юридическим требованием и не подразумевает возникновение обязательств для компании Hewlett Packard Enterprise всегда предоставлять обслуживание в указанное время.
- Доступ Заказчика к техническим специалистам Hewlett Packard Enterprise для получения поддержки программного обеспечения с лицензией на ограниченный срок может быть ограничен регистрацией заявки на веб-сайте.

## Предварительные условия

За некоторым исключением, услуга Software Technical Support предоставляется только для программного обеспечения Hewlett Packard Enterprise, на которое распространяется Соглашение о поддержке HPE, включающее услугу HPE Software Updates. Услуга HPE Software Updates Service не является предварительным требованием для следующих продуктов.

- Продукты, для которых услуга HPE Software Updates Service не предлагается.
- Продукты, для которых приобретение услуги HPE Software Updates Service не требуется.

Применительно к программным продуктам, созданным на базе микропрограммы, Заказчик должен иметь право на использование микропрограммы, а также обновлений соответствующих программных продуктов. Для определенных аппаратных продуктов это право подразумевает наличие контракта (или гарантии) на поддержку оборудования и контракта на поддержку программного обеспечения. Обновление микропрограммы не предназначено для установки Заказчиком. Компания Hewlett Packard Enterprise выполнит установку микропрограммы только в том случае, если это указано в проспекте по технической поддержке оборудования (или описании гарантийной поддержки), и при наличии у Заказчика соответствующего права и лицензии на использование обновлений микропрограммного обеспечения.

## Условия предоставления услуги

- Чтобы приобрести данную услугу, Заказчик должен иметь действующую лицензию на использование версии программного продукта, которая была текущей в момент начала срока действия соглашения о поддержке. В противном случае с Заказчика может взиматься дополнительная плата за право использовать услугу.
- Услуга должна быть приобретена для каждой системы, сокета, процессора, процессорного ядра или конечного пользователя в среде Заказчика, для которого потребуется поддержка.

## Обязанности заказчика

Заказчик берет на себя следующие обязательства:

- Сохранить и по запросу предоставить Hewlett Packard Enterprise все оригинальные лицензии на программное обеспечение, лицензионные соглашения, лицензионные ключи, а также сведения о регистрации для услуги по подписке (что применимо к используемым услугам).
- Использовать все программные продукты согласно текущим условиям лицензии на программное обеспечение Hewlett Packard Enterprise, которые должны соответствовать условиям обязательной базовой лицензии Заказчика или текущим условиям лицензии стороннего поставщика ПО (если применимо).

## Информация для заказа

Чтобы заказать эту услугу, необходимо обратиться к торговому представителю Hewlett Packard Enterprise, используя один из следующих номеров продуктов.

- HA158AC для услуги HPE Software Technical Support Unlimited. Поддержка, предполагающая неограниченное количество обращений, предназначена для Заказчика с фиксированным бюджетом на поддержку, которому требуется возможность привлекать специалистов Hewlett Packard Enterprise для разрешения проблем с программным обеспечением. Такой вид поддержки позволяет исключить ситуации, когда количество оплаченных обращений, которые можно использовать до истечения срока действия контракта, недостаточное. Заказчики, приобретающие услугу поддержки с неограниченным количеством обращений, могут обращаться в службу поддержки неограниченное количество раз в течение срока действия контракта с учетом выбранного ими графика предоставления услуг и времени обслуживания.

- HA159AC для услуги HPE Software

Technical Support Incident. Услуга, предполагающая фиксированное количество обращений (доступна для отдельных продуктов Microsoft®, Linux Novell), позволяет Заказчику приобретать определенное количество обращений (инцидентов) для использования в течение срока действия контракта, составляющего один год. При покупке услуги HPE Software Technical Support необходимо оплатить не менее 10 обращений. По истечении срока действия контракта неиспользованные возможности обращения в службу поддержки утрачивают свою силу. Обращение в службу поддержки, определенное как одна проблема, будет признано Hewlett Packard Enterprise использованным только после разрешения конкретной проблемы, независимо от количества обращений, необходимых для разрешения этой проблемы. В следующем списке указано несколько примеров обращений, при которых проблема определяется как разрешенная.

— Заказчик получил доступную HPE информацию относительно разрешения проблемы.

— Заказчик получил информацию о том, как получить исправления (одно или несколько), которые помогут разрешить проблему.

— Заказчик получил уведомление о том, что причиной проблемы программного обеспечения является известная неустранимая ошибка в программном обеспечении.

— Заказчик получил уведомление о том, что проблема была определена как аппаратная.

— Заказчик получил уведомление о том, что проблема была исправлена в следующем выпуске продукта.

## Дополнительная информация

Дополнительную информацию об услугах Hewlett Packard Enterprise можно получить в торговых представительствах компании по всему миру и на веб-сайте:

[hpe.com/services/support](https://hpe.com/services/support)



Подпишитесь и будьте в курсе последних новостей HPE

 **Hewlett Packard Enterprise**

© Hewlett Packard Enterprise Development LP, 2005, 2012-2013, 2016 г. Информация в настоящем документе может быть изменена без предварительного уведомления. Гарантийные обязательства для продуктов и услуг Hewlett Packard Enterprise определены только в условиях явно выраженной гарантии, прилагаемой к каждому продукту и услуге. Никакие содержащиеся здесь сведения не должны трактоваться как дополнительные гарантийные обязательства. Компания Hewlett Packard Enterprise не несет ответственности за технические или редакторские ошибки и упущения в данном документе.

Технологические услуги HPE регулируются действующими условиями предоставления услуг HPE, с которыми Заказчик знакомится в момент приобретения.

Microsoft — зарегистрированный в США товарный знак Microsoft Corporation.

5982-4243RUE, ноябрь 2016 г., ред. 3