Hewlett Packard Enterprise

Usługa HPE Proactive 24

Usługi wsparcia technicznego

Zalety usługi

Usługa HPE Proactive 24 pomaga zwiększyć efektywność środowiska IT dzięki następującym elementom:

- Przydzielony opiekun ds. wsparcia klienta, którego głównym zadaniem jest ulepszanie środowiska firmy klienta* pod względem operacyjnym i technicznym
- Dostęp do najlepszych przykładów postępowania firmy Hewlett Packard Enterprise
- Usługi proaktywne w ramach infrastruktury IT*

Usługa HPE Proactive 24 pomaga szybko rozwiązywać złożone problemy dzięki wykorzystaniu następujących możliwości:

- Zintegrowane procesy i diagnostyka problemów w infrastrukturze IT* klienta
- Pojedynczy punkt pomocy technicznej
- Błyskawiczna reakcja na problemy ze sprzętem i oprogramowaniem

Usługa HPE Proactive 24 to zintegrowane rozwiązanie pomocy technicznej dotyczące sprzętu i oprogramowania. Usługa ta łączy wsparcie techniczne z usługami proaktywnymi, obejmuje całą infrastrukturę informatyczną i zwiększa stabilność, dostępność oraz efektywność operacyjną środowiska informatycznego.

Usługa HPE Proactive 24 umożliwia skorzystanie z najlepszych praktyk firmy Hewlett Packard Enterprise dzięki dostępowi do doskonale przeszkolonych informatyków. Wyznaczony opiekun ds. wsparcia klienta jest głównym kontaktem klienta z działem pomocy technicznej HPE w sprawach dotyczących usług proaktywnych. Odpowiada on za organizację pomocy technicznej i koordynowanie działań dodatkowych specjalistów, jeśli to konieczne. Opiekun ds. wsparcia klienta ściśle współpracuje z wyznaczonymi członkami personelu zarządzającego infrastrukturą IT w firmie i poznaje infrastrukturę IT* klienta oraz związane z nią cele i ogólne wytyczne biznesowe. Informacje te służą do sporządzenia planu pomocy technicznej, który zapewnia ogólne wsparcie zakresie infrastruktury IT*, definiuje potencjalne problemy z możliwością obsługi oraz ilustruje postępy w osiąganiu wyznaczonych celów IT i wytycznych biznesowych. Przydzielony opiekun ds. wsparcia klienta będzie spotykał się z wyznaczonymi pracownikami IT przedsiębiorstwa klienta co pół roku w celu zrewidowania tego planu.

Wprawdzie głównym celem jest zapobieganie problemom dzięki działaniom proaktywnym, ale usługa HPE Proactive 24 obejmuje również wszechstronne wsparcie na wypadek problemów ze sprzętem lub oprogramowaniem. Ponadto zespół specjalistów firmy Hewlett Packard Enterprise dysponuje najnowocześniejszymi, zdalnymi narzędziami i technologiami, które pozwalają na proaktywne monitorowanie określonych operacji. Dzięki temu można skrócić przestoje i przyspieszyć rozwiązywanie problemów informatycznych.

Hewlett Packard Enterprise zdaje sobie sprawę z tego, że na infrastrukturę IT* w firmie składa się szeroki zakres różnych technologii, takich jak serwery, urządzenia pamięci masowej, sieci SAN, sieci i systemy operacyjne. Usługa HPE Proactive 24 jest zarówno modularna, jak i skalowalna, dzięki czemu zapewnia obsługę różnorodnej infrastruktury IT*. Głównym składnikiem usługi HPE Proactive 24 jest moduł usług dotyczących środowiska — niezawodny zestaw proaktywnych funkcji przeznaczonych do obsługi wymagań z zakresu infrastruktury IT* w firmie. Oprócz tego usługa HPE Proactive 24 obejmuje szeroki zakres modułów usług technologicznych przeznaczonych do zapobiegania określonym problemom związanym z serwerami, urządzeniami pamięci masowej, sieciami SAN, sieciami, systemami operacyjnymi i monitorami maszyny wirtualnej składającymi się na infrastrukturę IT*. Poszczególne moduły usług technologicznych można nabywać w miarę rozwoju wraz z zakupem pierwszych urządzeń reprezentujących poszczególne technologie. Funkcje zawarte w modułach usług technologicznych są obsługiwane przez specjalistów w odpowiednich obszarach technologicznych.

* Infrastruktura lub środowisko IT — zgodnie ze wskazaniem klienta w odniesieniu do usługi HPE Proactive 24

Jeśli jest potrzebna proaktywna pomoc techniczna dotycząca dowolnego urządzenia dodatkowego w infrastrukturze IT*, usługa HPE Proactive 24 zapewnia specyficzne dla określonej technologii moduły rozszerzeń, które są przeznaczone dla poszczególnych dodatkowych serwerów, urządzeń pamięci masowej, sieci SAN, sieci, systemów operacyjnych i monitorów maszyny wirtualnej. Te moduły można nabyć w razie potrzeby.

W celu uzupełnienia zakresu usługi HPE Proactive 24 można również nabyć opcjonalne proaktywne usługi przeznaczone dla systemu SAP, ulepszeń ITSM, usług Hewlett Packard Enterprise Edukacja i HPE Proactive Select. Te opcjonalne usługi obejmują wirtualizację, zarządzanie danymi pamięci masowej, optymalizację infrastruktury, oceny, zabezpieczenia, analizę wydajności i zarządzanie oprogramowaniem układowym. Pozwalają one na dalsze dostosowywanie usługi HPE Proactive 24 do wymagań IT i biznesowych klienta.

Najważniejsze elementy usługi

Tabela 1. Zespół ds. wsparcia klienta Hewlett Packard Enterprise

Elementy podstawowe
– Przydzielony opiekun ds. wsparcia klienta

Tabela 2. Elementy proaktywne

Elementy podstawowe		Elementy opcjonalne
• Podstawowe składniki modułu usług dotyczących środowiska: – Porady dotyczące działań i technologii – Indywidualny plan pomocy technicznej – Planowanie i przegląd pomocy technicznej – Przegląd działań w zakresie pomocy technicznej – Ankieta dotycząca warunków w siedzibie firmy – Centrum zasobów informatycznych HPE – Pomoc dotycząca planowania usługi HPE Edukacja • Podstawowe składniki modułu usług dotyczących serwerów: – Analiza poprawek systemu operacyjnego i zarządzanie nimi – Sprawdzanie kondycji systemu – Kredyty dotyczące usługi HPE Proactive Select	• Podstawowe składniki modułu usług dotyczących pamięci masowej: – Analiza oprogramowania (w tym układowego) pamięci masowej oraz zarządzanie nim – Ocena poziomu dostępności pamięci masowej – Konserwacja prewencyjna macierzy pamięci masowej • Podstawowe składniki modułu usług dotyczących sieci SAN: – Analiza oprogramowania (w tym układowego) sieci SAN oraz zarządzanie nim – Ocena możliwości obsługi sieci SAN • Podstawowe składniki modułu usług dotyczących sieci: – Analiza oprogramowania (w tym układowego) sieci oraz zarządzanie nim – Powiadomienia o incydentach krytycznych w sieci – Raport dotyczący zasobów sieci	• Dodatkowa analiza poprawek systemu operacyjnego i zarządzanie nimi • Dodatkowe doradztwo i pomoc • Dodatkowe doradztwo i pomoc w zakresie sprzętu • Dodatkowe kredyty usługi HPE Proactive Select • Kredyty usługi HPE Edukacja • Rozszerzenia usług dotyczących poszczególnych technologii: – Rozszerzenie usług proaktywnych dotyczących serwerów – Rozszerzenie usług proaktywnych dotyczących systemów operacyjnych – Rozszerzenie usług proaktywnych dotyczących pamięci masowych – Rozszerzenie usług proaktywnych dotyczących sieci SAN – Rozszerzenie usług proaktywnych dotyczących sieci

Tabela 3. Elementy reaktywne

Funkcje podstawowe (dostępne w ramach usług HPE Proactive 24 i usług kontraktowych HPE Proactive 24)	Dodatkowy element podstawowy dostępny dla usług HP Proactive 24 z opcją zachowania uszkodzonych nośników	Elementy opcjonalne (dostępne TYLKO z usługą kontraktową HPE Proactive 24)
• Domyślne godziny świadczenia usługi (24x7) • Elastyczne zgłoszenia telefoniczne • Zarządzanie eskalacją • Zdalna diagnostyka i pomoc techniczna dla incydentów dotyczących sprzętu i oprogramowania • Elektroniczna zdalna pomoc techniczna HPE • Pomoc w zakresie produktów firm innych niż HPE • Dostęp do elektronicznych informacji i usług pomocy technicznej • Domyślne funkcje reaktywnej pomocy technicznej dotyczącej sprzętu: – Pomoc techniczna dotycząca sprzętu świadczona u klienta – Domyślny czas reakcji w przypadku pomocy technicznej u klienta dotyczącej sprzętu: 4 godziny, 24x7 – Części i materiały – Praca aż do rozwiązania problemu	• Funkcja reaktywnej pomocy technicznej dotyczącej sprzętu: – Zachowanie uszkodzonych nośników – Kompleksowe zachowanie uszkodzonych materiałów	• Opcjonalne elementy reaktywnej pomocy technicznej dotyczącej sprzętu: – Skrócenie do 2 godzin czasu reakcji na miejscu u klienta w zakresie pomocy technicznej dotyczącej sprzętu – Zobowiązanie do wykonania naprawy sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia awarii – Wstępny audyt (wyłącznie dla opcji dotyczącej naprawy w ustalonym czasie od zgłoszenia) – Rozszerzone zarządzanie zapasami części (wyłącznie dla opcji naprawy w ustalonym czasie od zgłoszenia) – Zachowanie uszkodzonych nośników – Kompleksowe zachowanie uszkodzonych materiałów • Opcjonalne elementy reaktywnej pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania: – Skrócenie do 30 minut czasu zdalnej reakcji na incydenty krytyczne dotyczące oprogramowania – Dodatkowe osoby uprawnione do zgłaszania problemów – Opcje aktualizacji oprogramowania i dokumentacji – Obsługa wersji starszych i dojrzałych

Tabela 4. Opcje poziomu usługi (dostępne wyłącznie z usługami kontraktowymi HPE Proactive 24)

Godziny świadczenia usług	Opcje reaktywnej pomocy technicznej dotyczącej sprzętu
• Domyślne godziny świadczenia usług: – 24 godziny, siedem dni w tygodniu (24x7) • Możliwe godziny świadczenia usług: – Standardowe godziny pracy, standardowe dni robocze (9x5) – 13 godzin, standardowe dni robocze (13x5) – 16 godzin, standardowe dni robocze (16x5) – 24 godziny, standardowe dni robocze (24x5) – Rozszerzenie świadczenia usług o dodatkowe godziny – Rozszerzenie świadczenia usług o dodatkowe dni	• Czas reakcji pomocy technicznej dla sprzętu w miejscu instalacji • Opcje czasu reakcji na miejscu u klienta w przypadku pomocy technicznej dotyczącej sprzętu: – Reakcja na miejscu u klienta w ciągu 4 godzin (domyślnie) – Reakcja na miejscu u klienta w ciągu 2 godzin • Zobowiązanie do wykonania naprawy sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia awarii • Opcje zobowiązania dotyczącego czasu naprawy: – Naprawa w ciągu 4 godzin od zgłoszenia – Naprawa w ciągu 6 godzin od zgłoszenia – Naprawa w ciągu 8 godzin od zgłoszenia

Tabela 5. Rozszerzenia opcjonalne (dostępne w usługach wsparcia technicznego HPE Proactive 24 i usługach kontraktowych HPE Proactive 24, o ile nie odnotowano, że jest inaczej)

– Rozszerzenia dla systemu SAP – Podstawowa usługa HPE dotycząca ulepszenia ITSM – Obsługa otwartego środowiska SAN (dostępna tylko w przypadku usług kontraktowych HPE Proactive 24) – Obsługa otwartego środowiska sieciowego (dostępna tylko w przypadku usług kontraktowych HPE Proactive 24)

Tabela 1. Zespół ds. wsparcia klienta Hewlett Packard Enterprise

Funkcja lub usługa	Specyfikacje usługi
Elementy podstawowe	
Przydzielony opiekun ds. wsparcia klienta	Hewlett Packard Enterprise przydziela organizacji klienta opiekuna ds. wsparcia klienta. Przydzielony opiekun ds. wsparcia klienta pomaga klientowi od strony technicznej w zapewnieniu ciągłej obsługi środowiska IT. Opiekun ds. wsparcia klienta i wyszkoleni specjaliści IT tworzą zespół ds. wsparcia klienta Hewlett Packard Enterprise. Aby pomóc w realizacji celów IT klienta, opiekun ds. wsparcia klienta, który stoi na czele tego zespołu HPE, współpracuje z klientem przy opracowywaniu i rutynowych przeglądach wspólnie uzgodnionego planu pomocy technicznej. Dodatkowe działania: • Doradztwo operacyjne i techniczne, a także dostęp do najlepszych praktyk firmy HPE • Koordynowanie działań proaktywnych • Koordynowanie dodatkowych zasobów firmy HPE, jeśli są wymagane określone umiejętności (np. wiedza specjalistów do spraw sieci lub pamięci masowej) • Opracowywanie planów i przeglądów pomocy technicznej • Opracowywanie przeglądów działań w zakresie pomocy technicznej • Monitorowanie problemów, poprawek i konsultacji, które mogą mieć wpływ na środowisko klienta • Analiza poprawek systemu operacyjnego i zarządzanie nimi • Analiza oprogramowania układowego i zalecenia (dla urządzeń pamięci masowej i SAN) • Raportowanie w zakresie trendów i działań dotyczących usług • Zalecenia dotyczące działań prewencyjnych Wymagane składniki będą dostarczane zdalnie lub na miejscu u klienta w zależności od decyzji firmy HPE. Zespół ds. wsparcia klienta jest dostępny od poniedziałku do piątku w normalnych godzinach pracy firmy HPE (z wyłączeniem dni wolnych w firmie HPE). Na życzenie klienta zespół może być dostępny w innym terminie, zgodnie ze wspólnie ustalonym wcześniej harmonogramem. (Pomoc techniczna poza standardowymi godzinami pracy jest dostępna osobno i zależy od dostępności lokalnej. Szczegóły można uzyskać w lokalnym biurze firmy Hewlett Packard Enterprise).

Tabela 2. Elementy proaktywne

Funkcja lub usługa	Specyfikacje usługi
Elementy podstawowe	
Ogólny opis podstawowych elementów proaktywnych	Usługa HPE Proactive 24 zawiera zestaw usług proaktywnych dotyczących strategicznej infrastruktury IT. Usługa jest modularna i skalowalna. Głównym składnikiem usługi HPE Proactive 24 jest moduł dotyczący środowiska umożliwiający zapobieganie określonym problemom związanym ze strategiczną infrastrukturą IT (zgodnie z wymaganiami określonymi przez klienta). Oprócz tego usługa HPE Proactive 24 obejmuje szeroki zakres modułów do obsługi poszczególnych technologii i proaktywnego zapobiegania problemom dotyczącym serwerów, urządzeń pamięci masowej, sieci pamięci masowych (SAN), sieci i systemów operacyjnych. Nabycie modułu usługi HPE Proactive 24 dotyczącego środowiska jest obowiązkowe, ale moduły dotyczące poszczególnych technologii są nabywane na żądanie klienta i stosowane względem określonej strategicznej infrastruktury IT klienta. W poniższych sekcjach tabeli 2 po każdym podtytule występuje wskazanie modułu proaktywnego (w nawiasie) — np. Doradztwo operacyjne i techniczne (środowisko). Informacje te umieszczono, aby ułatwić zrozumienie listy działań wykonywanych w ramach poszczególnych modułów proaktywnych usługi HPE Proactive 24.
Podstawowe składniki modułu usług dotyczących środowiska	W ramach usługi HPE Proactive 24 firma Hewlett Packard Enterprise dostarcza opisane poniżej podstawowe składniki modułu usług dotyczących środowiska.

Tabela 2. Elementy proaktywne *(ciąg dalszy)*

Funkcja lub usługa	Specyfikacje usługi
Doradztwo operacyjne i techniczne (środowisko)	Opiekun ds. wsparcia klienta nawiązuje bliskie relacje robocze z wyznaczonymi członkami kadry kierowniczej działu IT klienta oraz pomaga w osiąganiu celów IT klienta przy użyciu zasobów klienta i w zwiększaniu możliwości infrastruktury IT. Poza pomocą i doradztwem oferowanymi przez opiekuna ds. wsparcia klienta w zakresie bieżącej działalności, firma Hewlett Packard Enterprise umożliwia też zmniejszenie czynników ryzyka i zakłóceń w pracy, pomagając w zarządzaniu zmianami.
Plan pomocy technicznej dla klienta (środowisko)	Indywidualny plan pomocy technicznej jest opracowywany przez opiekuna ds. wsparcia klienta po spotkaniu z wyznaczonymi członkami kadry zarządzającej IT klienta. Założenia planu są dopasowywane do celów biznesowych, celów IT i kluczowych czynników sukcesu klienta tak, aby usprawnić funkcjonowanie jego środowiska IT. Plan zawiera szczegóły usług świadczonych przez firmę Hewlett Packard Enterprise. Dokumentuje on środowisko klienta oraz dokładnie opisuje strategię pomocy klientowi w zachowaniu zgodności z wewnętrznymi umowami dotyczącymi poziomu usług. Indywidualny plan pomocy technicznej służy przede wszystkim temu, aby umożliwić klientowi ograniczenie ryzyka i wspomóc ciągły rozwój jego firmy. Plan jest aktualizowany co pół roku w okresie obowiązywania umowy. Aktualizacje mają na celu uwzględnienie w planie wszelkich zmian dotyczących celów IT i celów biznesowych klienta, aby lepiej dostosować usługi. W momencie rozpoczęcia świadczenia usługi HPE Proactive 24 firma Hewlett Packard Enterprise zaczyna rejestrować informacje o konfiguracji technicznej środowiska objętego tą usługą, takie jak dane dotyczące sprzętu i systemu operacyjnego hosta, mapy jednostek LUN pamięci masowej oraz topologie sieci SAN i IP (jeśli mają zastosowanie). Te informacje są pomocne w codziennej działalności klienta, ułatwiają planowanie przyszłych działań i umożliwiają szybsze izolowanie usterek. Informacje techniczne dotyczące konfiguracji są odświeżane co pół roku i dokumentowane w planie pomocy technicznej dla klienta oraz umieszczane w repozytorium dokumentów firmy Hewlett Packard Enterprise pod adresem hpedocrepository.imanageshare.com, gdzie są udostępniane klientowi.
Planowanie i przegląd pomocy technicznej (środowisko)	Opiekun ds. wsparcia klienta co pół roku przeprowadza sesje planowania i przeglądu pomocy technicznej w siedzibie klienta. W czasie tych przeglądów klient i opiekun ds. wsparcia klienta przeglądają dane dotyczące pomocy technicznej świadczonej przez firmę Hewlett Packard Enterprise w minionym okresie, takie jak kluczowe wnioski wynikające z raportu dotyczącego działań w zakresie pomocy technicznej i wynik działań związanych z usługą HPE Proactive 24. Te przeglądy to również okazja do omówienia trendów, planowanych zmian w infrastrukturze IT i działalności klienta oraz wpływu tych zmian na potrzeby klienta w zakresie pomocy technicznej. Dzięki temu można zidentyfikować i omówić dodatkowe wymagania w zakresie pomocy technicznej. Przeglądy mają formę otwartego forum komunikacji pozwalającego klientowi przedstawiać swoje cele biznesowe i cele IT oraz pomagającego dostosować usługę HPE Proactive 24 do zmieniających się potrzeb klienta. W czasie przeglądów opiekun ds. wsparcia klienta może przedstawiać najlepsze praktyki firmy HPE oraz doradzać w kwestiach technicznych i operacyjnych dotyczących środowiska IT w związku z aktualnymi i przyszłymi potrzebami operacyjnymi i projektami klienta.
Przegląd działań w zakresie pomocy technicznej (środowisko)	Hewlett Packard Enterprise co kwartał dostarcza klientowi raport na temat działań w zakresie pomocy technicznej dokumentujący informacje o zgłoszeniach dotyczących reaktywnej pomocy technicznej w danym okresie. W raporcie są podkreślone potencjalne czynniki ryzyka i uwzględnione odpowiednie zalecenia.
Ankieta dotycząca warunków w siedzibie firmy (środowisko)	Produkty firmy Hewlett Packard Enterprise są przeznaczone do działania w określonych zakresach zasilania, temperatury, zanieczyszczenia powietrza i wilgotności. Wprawdzie odpowiedzialność za zapewnienie zgodności środowiska IT z tymi wymaganiami ciąży całkowicie na kliencie, ale firma HPE okresowo (zwykle wraz z innymi zaplanowanymi działaniami w siedzibie firmy) monitoruje warunki panujące w siedzibie klienta i na podstawie takich przeglądów w razie potrzeby zaleca klientowi modyfikacje.
Centrum zasobów informatycznych HPE (środowisko)	Hewlett Packard Enterprise zapewnia dostęp do wszechstronnych zasobów w trybie online w celu natychmiastowego i dostosowanego do potrzeb udostępniania wiedzy, narzędzi i usług. Witryna centrum pomocy oferuje narzędzia do samodzielnego rozwiązywania problemów, wsparcie dostosowane do indywidualnych potrzeb, nowe fora i szkolenia internetowe, a także natychmiastowy dostęp do najbardziej wszechstronnych informacji dotyczących środowisk IT pochodzących od różnych dostawców i przeznaczonych dla różnych platform.

Tabela 2. Elementy proaktywne *(ciąg dalszy)*

Funkcja lub usługa	Specyfikacje usługi
Pomoc dotycząca planowania usługi HPE Edukacja (środowisko)	W ramach opisanego powyżej doradztwa operacyjnego i technicznego klient może poprosić o przegląd szkoleń i działań rozwojowych mających na celu poszerzenie wiedzy personelu IT o charakterze technicznym i dotyczącej procesów. W razie potrzeby opiekun ds. wsparcia klienta przeprowadza krótkie spotkanie z klientem w celu zidentyfikowania jego indywidualnych potrzeb w zakresie szkoleń i tworzy wersję roboczą planu szkoleń. Opiekun ds. wsparcia klienta może też asystować w przypadku kontaktu z ośrodkiem HPE Customer Education Center. Klient może uzyskać dostęp do harmonogramu szkoleń i szczegółowych opisów poszczególnych kursów w witrynie Usługi edukacyjne HPE pod adresem hpe.com/ww/learn. W ramach oddzielnego działania opcjonalnego zespół Usług edukacyjnych HPE może pomóc w opracowaniu kursów lub kompleksowych rozwiązań szkoleniowych dostosowanych do określonych potrzeb klienta.
Podstawowe składniki modułu usług dotyczących serwerów	W przypadku nabycia modułu Proactive Server Services firma Hewlett Packard Enterprise dostarcza opisane poniżej podstawowe składniki modułu usług dotyczących serwerów. Moduł usług dotyczących serwerów obejmuje pierwszy serwer i jedno wystąpienie systemu operacyjnego na tym serwerze.
Analiza poprawek systemu operacyjnego i zarządzanie nimi (serwer)	Działania w zakresie analizy poprawek i zarządzania nimi są prowadzone dla jednego systemu operacyjnego lub monitora maszyny wirtualnej zainstalowanego na jednym serwerze lub jednej partycji. Raz na pół roku Hewlett Packard Enterprise wspólnie z klientem dokonuje przeglądu wszystkich poprawek opublikowanych od czasu poprzedniej analizy i przygotowuje zalecenia odpowiednie dla środowiska objętego umową dotyczącą pomocy technicznej. HPE przekazuje także zalecenia dotyczące pomocy w zakresie zarządzania zmianami. • W przypadku systemów HP-UX i NonStop firma HPE udostępnia klientowi dostosowany pakiet i raport dotyczący zalecanych poprawek do zainstalowania. • W przypadku systemów Tru64 UNIX® i OpenVMS firma HPE udostępnia klientowi dostosowany raport dotyczący zalecanych poprawek do zainstalowania. • W przypadku systemów operacyjnych HPE firma HPE udostępnia najnowszy pakiet Power Patch Bundle z zalecanymi poprawkami do zainstalowania przez klienta. • W przypadku systemów operacyjnych firmy Microsoft® HPE dostarcza w formie pisemnej biuletyny zawierające omówienie właściwości najnowszych dodatków Service Pack firmy Microsoft dla systemów operacyjnych i aplikacji serwerowych. HPE dostarcza także comiesięczne powiadomienia o poprawkach zabezpieczeń firmy Microsoft oraz kwartalne powiadomienia o wzajemnie obsługiwanych produktach firm HPE i Microsoft mających zastosowanie do serwerów objętych planem pomocy technicznej dla klienta. • W przypadku systemów Linux firma HPE dokonuje przeglądu powiadomień o poprawkach systemu Linux od dostawców systemów Linux i udostępnia zalecenia dotyczące poprawek mające zastosowanie do środowiska klienta opartego na wersjach systemu Linux Red Hat i SUSE na potrzeby instalacji poprawek przez klienta. • W przypadku oprogramowania monitorów maszyn wirtualnych VMware i Microsoft Hyper-V firma HPE dokonuje przeglądu powiadomień o poprawkach od dostawców i udostępnia zalecenia dotyczące poprawek mające zastosowanie do środowiska klienta. Aby zwiększyć częstotliwość analiz lub rozszerzyć je na inne wersje systemów operacyjnych i monitorów maszyn wirtualnych w środowisku usługi HPE Proactive 24, można również zamówić dodatkowe analizy poprawek.
Sprawdzanie kondycji systemu (serwer)	Hewlett Packard Enterprise corocznie ocenia za pomocą narzędzi diagnostycznych środowisko komputerowe jednego systemu operacyjnego na jednym serwerze fizycznym lub jednej partycji*. HPE wykonuje szereg testów diagnostycznych umożliwiających porównanie środowiska komputerowego klienta z akceptowanymi praktykami dotyczącymi zarządzania systemami. Następnie HPE udostępnia raport z wnioskami, wyróżnionymi kwestiami wymagającymi rozwiązania lub badania i zaleceniami dotyczącymi dalszych działań. (*) Opcjonalnie dostępne są dodatkowe wystąpienia usługi sprawdzania kondycji systemu służące do oceny każdego dodatkowego serwera i systemu operacyjnego w środowisku usługi HPE Proactive 24 klienta. W zależności od potrzeb klienta opiekun ds. wsparcia klienta może zapewnić dalszą pomoc.
Kredyty dotyczące usługi HPE Proactive Select (serwer)	Klientom, którzy nabyli usługę HPE Proactive 24 dla serwerów w swoim środowisku, firma Hewlett Packard Enterprise udostępnia rocznie 30 kredytów z menu usług Proactive Select. Klient może wybrać dowolne działania dostępne w predefiniowanym menu, które obejmuje obszary, takie jak wirtualizacja, zarządzanie danymi pamięci masowej, optymalizacja infrastruktury, oceny, analiza wydajności oraz zarządzanie oprogramowaniem układowym. Zamiast tego klient może we współpracy z opiekunem ds. wsparcia klienta użyć tych 30 kredytów usługi na potrzeby działań niestandardowych. Więcej szczegółów na ten temat zawarto w tabeli 7.

Tabela 2. Elementy proaktywne *(ciąg dalszy)*

Funkcja lub usługa	Specyfikacje usługi
Podstawowe składniki modułu usług dotyczących pamięci masowej	W przypadku nabycia modułu Proactive Storage Services firma Hewlett Packard Enterprise dostarcza opisane poniżej podstawowe składniki modułu usług dotyczących pamięci masowej.
Analiza oprogramowania (w tym układowego) pamięci masowej oraz zarządzanie nim (pamięć masowa)	Raz na pół roku firma Hewlett Packard Enterprise dokonuje przeglądu dostępnych aktualizacji oprogramowania (w tym układowego) pamięci masowej, a następnie przygotowuje zalecenia dotyczące aktualizacji oprogramowania i oprogramowania układowego odpowiednich dla środowiska klienta, które jest objęte usługą HPE Proactive 24. HPE oferuje również pomoc w planowaniu instalacji zalecanych aktualizacji. Na życzenie klienta HPE świadczy podstawowe wsparcie w zakresie instalacji zalecanych aktualizacji przez telefon.
Ocena poziomu dostępności pamięci masowej (pamięć masowa)	Hewlett Packard Enterprise corocznie przeprowadza ocenę poziomu dostępności jednej macierzy pamięci masowej klienta. Ocena uwzględnia analizę środowiska fizycznego, konfiguracji macierzy oraz wersji jej oprogramowania (w tym układowego). Po ukończeniu oceny firma HPE udostępnia klientowi raport i podsumowanie wyników i zaleceń.
Konserwacja prewencyjna macierzy pamięci masowej (pamięć masowa)	W przypadku rodziny produktów Hewlett Packard Enterprise XP Disk Array firma HPE proaktywnie świadczy usługi corocznego przeglądu w siedzibie klienta we wspólnie uzgodnionym terminie. W czasie tych przeglądów specjalista ds. sprzętu wykonuje konserwację prewencyjną komponentów systemów elektronicznych zgodnie ze specyfikacjami operacyjnymi macierzy pamięci masowej.
Podstawowe składniki modułu usług dotyczących sieci SAN	W przypadku nabycia modułu Proactive SAN Services firma Hewlett Packard Enterprise dostarcza opisane poniżej podstawowe składniki modułu usług dotyczących sieci SAN.
Analiza oprogramowania (w tym układowego) sieci SAN oraz zarządzanie nim (SAN)	Raz na pół roku firma Hewlett Packard Enterprise dokonuje przeglądu dostępnych aktualizacji oprogramowania (w tym układowego) sieci SAN, a następnie przygotowuje zalecenia dotyczące aktualizacji oprogramowania i oprogramowania układowego odpowiednich dla środowiska klienta, które jest objęte usługą HPE Proactive 24. HPE oferuje również pomoc w planowaniu instalacji zalecanych aktualizacji. Na życzenie klienta HPE świadczy podstawowe wsparcie w zakresie instalacji zalecanych aktualizacji przez telefon.
Ocena możliwości obsługi sieci SAN (SAN)	Firma Hewlett Packard Enterprise ocenia możliwości obsługi sieci SAN klienta. W przypadku wystąpienia problemów, które mogą wpływać na stabilność lub możliwości obsługi, są opracowywane zalecenia zmian. Wstępna ocena możliwości obsługi sieci SAN jest dokonywana po pierwszym wybraniu pomocy technicznej dla sieci SAN. Ocena jest aktualizowana w każdym kolejnym roku świadczenia usługi pomocy technicznej dotyczącej sieci SAN.
Podstawowe składniki modułu usług dotyczących sieci	W przypadku nabycia modułu Proactive Network Services firma Hewlett Packard Enterprise dostarcza opisane poniżej podstawowe składniki modułu usług dotyczących sieci.
Analiza oprogramowania (w tym układowego) sieci oraz zarządzanie nim (sieć)	Hewlett Packard Enterprise i organizacje, których autoryzowanym dostawcą usług jest HPE, okresowo wydają nowe wersje oprogramowania (w tym układowego) sieci. Te aktualizacje są związane z potencjalnymi incydentami, udostępniają nowe funkcje i mogą pomóc w zwiększeniu wydajności. Jeśli mają one zastosowanie do środowiska klienta objętego usługą HPE Proactive 24, zespół ds. wsparcia klienta Hewlett Packard Enterprise dokonuje wspólnie z klientem przeglądu nowych wersji podczas planowania i przeglądów pomocy technicznej.
Powiadomienia o krytycznych incydentach w sieci (sieć)	Gdy Hewlett Packard Enterprise uzna to za konieczne, powiadomi klienta o krytycznych incydentach związanych z oprogramowaniem, które mogą wpłynąć na działanie sieci. Powiadomienia dotyczą oprogramowania urządzeń sieciowych HPE i oprogramowania urządzeń sieciowych organizacji, których autoryzowanym dostawcą usług jest firma HPE, i są wysyłane, jeśli wszystkie urządzenia znajdują się w środowisku objętym usługą HPE Proactive 24.
Raport dotyczący zasobów sieci (sieć)	Firma Hewlett Packard Enterprise corocznie przeprowadza audyt wyposażenia sieci w celu określenia topologii sieci klienta. Oprócz tego klient otrzymuje raport opisujący hierarchię sieci, wersje oprogramowania w sieci, urządzenia sprzętowe oraz zmiany wprowadzone od ostatniego audytu.

Tabela 2. Elementy proaktywne *(ciąg dalszy)*

Funkcja lub usługa	Specyfikacje usługi
Elementy opcjonalne	**Elementy opcjonalne są dostępne za dodatkową opłatą.**
Dodatkowa analiza poprawek systemu operacyjnego i zarządzanie nimi (serwer)	Jeśli środowisko IT klienta obejmuje wiele wersji systemów operacyjnych lub monitorów maszyn wirtualnych, firma Hewlett Packard Enterprise zapewnia na żądanie klienta dodatkowe usługi analizy poprawek oraz zarządzania poprawkami. W ramach tej opcji jest dostępna jedna analiza poprawek i zarządzanie jednym systemem operacyjnym lub monitorem maszyny wirtualnej.
Dodatkowe doradztwo i pomoc (środowisko)	Klienci wymagający dodatkowej proaktywnej pomocy mogą nabyć dodatkowe usługi doradcze i pomoc ze strony różnych członków zespołu ds. wsparcia klienta Hewlett Packard Enterprise. Tematy objęte usługami mogą dotyczyć kwestii technicznych lub operacyjnych. Opiekun ds. wsparcia klienta asystuje w określaniu działań w oparciu o potrzeby klienta. Dodatkowe uzgodnione usługi będą świadczone w normalnych godzinach pracy firmy HPE, chyba że nabyto usługę pomocy poza godzinami pracy. Aby uzyskać dalsze szczegóły, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem Hewlett Packard Enterprise.
Dodatkowe doradztwo i pomoc w zakresie sprzętu (środowisko)	Klient może nabyć dodatkową, proaktywną, dostosowaną do potrzeb pomoc w zakresie sprzętu. Dodatkowe uzgodnione usługi będą świadczone w normalnych godzinach pracy firmy HPE, chyba że nabyto usługę pomocy poza godzinami pracy. Aby uzyskać dalsze szczegóły, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem Hewlett Packard Enterprise.
Dodatkowe kredyty usługi HPE Proactive Select (środowisko)	W ramach tej opcji jest udostępnionych dziesięć (10) kredytów usługi Proactive Select. Klient może wybrać działanie w predefiniowanym menu usług Proactive Select lub razem z opiekunem ds. wsparcia klienta zdefiniować działanie niestandardowe zgodnie ze swoimi potrzebami. Szczegółowe informacje znajdują się w tabeli 7.
Kredyty usługi HPE Edukacja (środowisko)	Klient może nabyć kredyty usługi HPE Edukacja, aby umożliwić członkom personelu rozwój i rozszerzenie wiedzy technicznej oraz wiedzy z zakresu procesów.
Rozszerzenia usług dotyczących poszczególnych technologii	W wielu środowiskach IT klientów istnieje duża ilość sprzętu i oprogramowania wymagającego proaktywnej uwagi oraz uwzględnienia w ogólnych planach dotyczących środowiska IT. Hewlett Packard Enterprise udostępnia proaktywne funkcje podstawowych modułów usług technologicznych opisanych powyżej dla pierwszych urządzeń reprezentujących poszczególne technologie. Każde dodatkowe urządzenie jest nazywane rozszerzeniem. Opisane poniżej rozszerzenia usług specyficznych dla poszczególnych technologii mają na celu zapewnienie spójnej proaktywnej obsługi dodatkowego sprzętu i oprogramowania w środowisku klienta. Nabycie rozszerzeń usług dla poszczególnych technologii wymaga wcześniejszego nabycia odpowiedniego podstawowego modułu usług technologicznych wskazanego w nawiasach poniżej.
Rozszerzenie usług proaktywnych dotyczących serwerów (serwer)	To rozszerzenie umożliwia dodanie kolejnego serwera do planu pomocy technicznej dla klienta i zapewnienie planowania i przeglądów pomocy technicznej co pół roku, kwartalnych przeglądów działań dotyczących pomocy technicznej oraz — raz na pół roku — analizy poprawek i zarządzania nimi dla jednego wystąpienia systemu operacyjnego na serwerze.
Rozszerzenie usług proaktywnych dotyczących systemów operacyjnych (serwer)	To rozszerzenie umożliwia dodanie kolejnego systemu operacyjnego lub monitora maszyny wirtualnej do planu pomocy technicznej dla klienta i zapewnienie planowania i przeglądów pomocy technicznej co pół roku, kwartalnych przeglądów działań dotyczących pomocy technicznej, corocznego sprawdzania kondycji systemu oraz — co pół roku — analizy poprawek i zarządzania nimi.
Rozszerzenie usług proaktywnych dotyczących pamięci masowej (pamięć masowa)	To rozszerzenie umożliwia dodanie kolejnych urządzeń pamięci masowej do planu pomocy technicznej dla klienta i zapewnienie planowania i przeglądów pomocy technicznej co pół roku, kwartalnych przeglądów działań dotyczących pomocy technicznej, analizy oprogramowania (w tym układowego) pamięci masowej oraz zarządzanie nim co pół roku, a także coroczną ocenę poziomu dostępności pamięci masowej.
Rozszerzenie usług proaktywnych dotyczących sieci SAN (SAN)	To rozszerzenie umożliwia dodanie kolejnych urządzeń SAN do planu pomocy technicznej dla klienta i zapewnienie planowania i przeglądów pomocy technicznej co pół roku, kwartalnych przeglądów działań dotyczących pomocy technicznej, analizy oprogramowania (w tym układowego) sieci SAN oraz zarządzanie nim co pół roku, a także ocenę możliwości obsługi sieci SAN.
Rozszerzenie usług proaktywnych dotyczących sieci (sieć)	To rozszerzenie umożliwia dodanie kolejnych urządzeń sieciowych do planu pomocy technicznej dla klienta i zapewnienie planowania i przeglądów pomocy technicznej co pół roku, kwartalnych przeglądów działań dotyczących pomocy technicznej, okresowej analizy oprogramowania (w tym układowego) oraz zarządzanie nim, powiadamianie o krytycznych incydentach w sieci, a także tworzenie corocznego raportu na temat zasobów sieci.

Tabela 3. Elementy reaktywne

Funkcja lub usługa	Specyfikacje usługi
Elementy usługi wsparcia technicznego HPE Proactive 24 i usługi kontraktowej HPE Proactive 24	**Następujące elementy są dostępne w ramach usługi wsparcia technicznego HPE Proactive 24 oraz usługi kontraktowej HPE Proactive 24.**
Domyślne godziny świadczenia usługi (24x7)	Godziny świadczenia usługi to godziny, w których mogą być świadczone opisane usługi reaktywne — na miejscu lub zdalnie. Godziny świadczenia usługi HPE Proactive 24 to 24 godziny dziennie, od poniedziałku do niedzieli (również w dni wolne w firmie HPE).
Elastyczne zgłoszenia telefoniczne	Incydenty związane ze sprzętem firmy Hewlett Packard Enterprise, oprogramowaniem firmy Hewlett Packard Enterprise lub aktualizacjami oprogramowania firmy Hewlett Packard Enterprise można zgłaszać do Centrum obsługi HPE przez telefon, Internet, e-mail lub faks — w zależności od lokalnej dostępności. HPE potwierdza otrzymanie zgłoszenia, ale zastrzega sobie prawo do określenia ostatecznego rozwiązania wszystkich zgłoszonych incydentów. W zależności od preferencji klienta odpowiedź na zgłoszenie może zostać udzielona przez telefon, Internet, e-mail lub faks — w zależności od lokalnej dostępności. W przypadku żądań serwisowych dotyczących sprzętu otrzymanych drogą elektroniczną czas reakcji na miejscu u klienta jest zmienny.
Zarządzanie eskalacją	Aby ułatwić rozwiązanie złożonych incydentów, firma Hewlett Packard Enterprise utworzyła formalne procedury eskalacji. Lokalna kadra kierownicza firmy Hewlett Packard Enterprise koordynuje eskalację incydentu, angażując odpowiednie zasoby HPE i/lub osoby trzecie, które mogą być pomocne w rozwiązaniu danego problemu.
Zdalna diagnostyka i pomoc techniczna dla incydentów dotyczących sprzętu i oprogramowania	Po zgłoszeniu przez klienta żądania pomocy technicznej i potwierdzeniu* tego żądania przez firmę Hewlett Packard Enterprise firma HPE pracuje w godzinach świadczenia usługi nad wyizolowaniem incydentu dotyczącego sprzętu lub oprogramowania, zdalnym rozwiązaniem problemu i podjęciem środków zaradczych po stronie klienta. Zanim zostanie zaangażowana pomoc na miejscu, firma HPE może zainicjować i wykonać zdalną diagnostykę za pomocą elektronicznych narzędzi do zdalnej pomocy technicznej używanych w celu uzyskania dostępu do produktów objętych usługą. Firma HPE może też użyć innych dostępnych środków do zdalnego rozwiązania problemu. Incydenty związane ze sprzętem i oprogramowaniem objętym usługą można zgłaszać do HPE telefonicznie lub za pośrednictwem portalu internetowego (w zależności od lokalnej dostępności) lub w formie automatycznego zdarzenia raportowania sprzętu za pośrednictwem elektronicznych rozwiązań zdalnej pomocy technicznej HPE dostępnych przez 24 godziny dziennie, 7 dni w tygodniu. HPE rejestruje otrzymane zgłoszenie serwisowe w swoim systemie, przydziela mu identyfikator sprawy, a następnie przekazuje identyfikator klientowi w celu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia. Firma HPE zastrzega sobie prawo do określenia ostatecznego rozwiązania wszystkich zgłoszonych incydentów. * Szczegóły znajdują się w części „Wymagania wstępne dotyczące usługi".
Elektroniczna zdalna pomoc techniczna HPE	Elektroniczna zdalna pomoc techniczna HPE oferuje szereg metod umożliwiających skuteczne rozwiązywanie problemów i przeprowadzanie napraw. Jedną z nich są mechanizmy zdalnego dostępu do systemów klienta. Może również udostępniać wygodny w obsłudze centralny punkt administracji oraz widok otwartych incydentów i historii w kontekście całej firmy. Specjalista serwisu firmy Hewlett Packard Enterprise używa funkcji dostępu do systemu zdalnego wyłącznie za wcześniejszą pisemną zgodą klienta zgodnie z ustaleniami w planie pomocy technicznej. Funkcja dostępu do systemu zdalnego umożliwia specjaliście serwisu firmy Hewlett Packard Enterprise skuteczniejsze rozwiązanie problemu i szybsze usunięcie skutków incydentu.
Pomoc w zakresie produktów firm innych niż HPE	Jeśli w trakcie rozwiązywania problemu z obsługiwanym produktem okaże się, że przyczyną problemu jest produkt innej firmy, firma Hewlett Packard Enterprise w miarę możliwości będzie asystować klientowi w przekazywaniu tego problemu do danej firmy, o ile klient ma ważną umowę pomocy technicznej z tą firmą.

Tabela 3. Elementy reaktywne *(ciąg dalszy)*

Funkcja lub usługa	Specyfikacje usługi
Dostęp do elektronicznych informacji i usług pomocy technicznej	W ramach tej usługi firma Hewlett Packard Enterprise zapewnia klientom możliwość korzystania z określonych, dostępnych na rynku narzędzi elektronicznych i internetowych. Klient zyskuje dostęp do następujących zasobów: • Określone funkcje dostępne dla zarejestrowanych użytkowników z powiązanymi uprawnieniami, np. pobieranie wybranych poprawek oprogramowania firmy HPE, subskrybowanie powiadomień usług proaktywnych związanych ze sprzętem oraz udział w forach pomocy technicznej w celu rozwiązywania problemów i dzielenia się najlepszymi przykładami postępowania z innymi użytkownikami • Elementy rozszerzonego wyszukiwania dokumentów pomocy technicznej w Internecie w celu szybszego rozwiązania problemów. • Narzędzia diagnostyczne usługi HPE wymagające podania hasła: • Internetowe narzędzie umożliwiające przesyłanie pytań bezpośrednio do HPE; Pozwala ono na szybsze rozwiązywanie problemów, ponieważ wszystkie zgłoszenia serwisowe przechodzą proces wstępnej kwalifikacji, w którego wyniku trafiają do najbardziej kompetentnego pracownika; Umożliwia ono również śledzenie stanu wszystkich zgłoszeń, w tym także telefonicznych; • Wyszukiwanie przez klientów informacji o produktach innych firm w bazach wiedzy firmy HPE i innych firm, znajdowanie odpowiedzi na pytania w zakresie pomocy technicznej, uczestniczenie w forach pomocy technicznej i pobieranie aktualizacji oprogramowania; Ta usługa może podlegać ograniczeniom dostępu narzuconym przez inne firmy; • Portal aktualizacji i licencji oprogramowania zapewnia klientowi możliwość otrzymywania aktualizacji produktów i dokumentacji oraz proaktywnego zarządzania nimi i planowania ich drogą elektroniczną; Portal jest dostępny za pośrednictwem Centrum obsługi klienta HPE.
Domyślne funkcje reaktywnej pomocy technicznej dotyczącej sprzętu	
Pomoc techniczna dotycząca sprzętu świadczona u klienta	W przypadku incydentów związanych ze sprzętem, których w opinii firmy Hewlett Packard Enterprise nie można rozwiązać zdalnie, w celu przywrócenia poprawnego działania sprzętu autoryzowany przedstawiciel firmy Hewlett Packard Enterprise zapewnia pomoc techniczną w miejscu instalacji sprzętu objętego usługą. W przypadku niektórych produktów HPE może — według własnego uznania — dokonać wymiany zamiast je naprawiać. Produkty zamienne są nowe lub odpowiadają nowym pod względem funkcjonalnym. Wymienione produkty stają się własnością HPE. Po przybyciu do siedziby klienta autoryzowany przedstawiciel Hewlett Packard Enterprise będzie realizował usługę — w miejscu instalacji lub zdalnie (według uznania HPE) — aż do zakończenia naprawy produktów. W razie konieczności pozyskania dodatkowych części lub zasobów prace mogą zostać czasowo wstrzymane, lecz zostaną wznowione po pozyskaniu tych części lub zasobów. Naprawę uznaje się za wykonaną po zweryfikowaniu przez HPE, że awaria sprzętu została usunięta lub nastąpiła jego wymiana. Naprawa w razie awarii: Ponadto w chwili zapewnienia pomocy technicznej na miejscu HPE może: • Zainstalować dostępne poprawki inżynierskie dotyczące sprzętu objętego usługą, aby ułatwić klientowi zapewnienie poprawnego działania sprzętu i zgodności z częściami zamiennymi do sprzętu HPE; • Zainstalować dostępne aktualizacje oprogramowania układowego zdefiniowane przez firmę HPE jako nieprzeznaczone do instalacji przez klienta dla sprzętu objętego usługą, które według firmy HPE są wymagane do przywrócenia działania produktu objętego usługą lub do zachowania możliwości obsługi przez firmę HPE. Naprawa na żądanie: Ponadto na żądanie klienta firma HPE zainstaluje w godzinach świadczenia usługi krytyczne aktualizacje oprogramowania układowego zdefiniowane przez firmę HPE jako nieprzeznaczone do instalacji przez klienta dla sprzętu objętego usługą. Krytyczne aktualizacje oprogramowania układowego są aktualizacjami oprogramowania układowego zalecanymi przez dział produktów firmy HPE do natychmiastowej instalacji. Niezależnie od wszelkich odmiennych postanowień niniejszego dokumentu i standardowych warunków sprzedaży HPE może, w przypadku niektórych macierzy pamięci masowych i produktów taśmowych dla przedsiębiorstw, objąć usługą i wymienić wadliwe lub zużyte baterie, które mają zasadnicze znaczenie dla poprawnego działania produktu objętego usługą.
Domyślny czas reakcji w przypadku pomocy technicznej u klienta dotyczącej sprzętu: 4 godziny, 24x7	Domyślny czas reakcji w przypadku pomocy technicznej u klienta dotyczącej sprzętu dla usługi HPE Proactive 24 wynosi 4 godziny przy godzinach świadczenia usług 24x7. W przypadku incydentów dotyczących sprzętu objętego umową, które nie mogą zostać rozwiązane zdalnie, w ciągu 4 godzin od potwierdzenia i zarejestrowania żądania serwisowego przez firmę Hewlett Packard Enterprise do siedziby klienta zostanie wysłany autoryzowany przedstawiciel firmy HPE, który rozpocznie serwisowanie sprzętu (zgodnie z informacjami z części „Wymagania wstępne dotyczące usługi").

Tabela 3. Elementy reaktywne *(ciąg dalszy)*

Funkcja lub usługa	Specyfikacje usługi
Części i materiały zamienne	Hewlett Packard Enterprise zapewni części zamienne i materiały obsługiwane przez firmę HPE niezbędne do utrzymania działania sprzętu objętego usługą, w tym części i materiały do dostępnych poprawek inżynierskich dotyczących sprzętu wymaganych przez firmę HPE w celu zachowania możliwości obsługi produktu. Części zamienne dostarczane przez HPE mogą być nowe lub odpowiadające nowym pod względem funkcjonalnym. Wymienione części stają się własnością HPE. Klienci chcący zachować albo rozmagnesować lub w inny sposób fizycznie zniszczyć wymieniane części zostaną obciążeni opłatami w wysokości cen katalogowych na części zamienne. Usługa nie obejmuje materiałów eksploatacyjnych ani części zużywalnych i nie będą one dostarczane w ramach tej usługi; materiały eksploatacyjne i części zużywalne podlegają warunkom i postanowieniom gwarancji standardowej. Za naprawę i wymianę materiałów eksploatacyjnych lub części zużywalnych odpowiada klient. Mogą obowiązywać pewne odstępstwa; skontaktuj się z firmą Hewlett Packard Enterprise, aby uzyskać więcej informacji. Jeśli według HPE usługa obejmuje część zużywalną, zobowiązanie do wykonania naprawy w ustalonym czasie od zgłoszenia awarii i czasy reakcji w miejscu instalacji nie mają zastosowania do naprawy lub wymiany części zużywalnej objętej usługą. **Maksymalny czas obsługi/maksymalny poziom zużycia:** Części i podzespoły, które przekroczyły limity maksymalnego czasu obsługi i/lub maksymalnego poziomu zużycia zgodnie z instrukcją obsługi udostępnioną przez producenta, krótką specyfikacją produktu lub arkuszem danych technicznych produktu, nie będą dostarczane, naprawiane ani wymieniane w ramach tej usługi.
Praca aż do rozwiązania problemu	Po przybyciu do siedziby klienta autoryzowany przedstawiciel Hewlett Packard Enterprise będzie realizował usługę — w miejscu instalacji lub zdalnie (według uznania HPE) — aż do zakończenia naprawy produktów. W razie konieczności pozyskania dodatkowych części lub zasobów prace mogą zostać czasowo wstrzymane, lecz zostaną wznowione po pozyskaniu tych części lub zasobów. Praca aż do rozwiązania problemu ma zastosowanie wyłącznie do czasu reakcji na miejscu w ramach poziomu usługi dotyczącej sprzętu. Naprawę uznaje się za wykonaną po zweryfikowaniu przez HPE, że awaria sprzętu została usunięta lub nastąpiła jego wymiana.
Domyślne funkcje reaktywnej pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania	
Pomoc techniczna dotycząca oprogramowania	Inżynier z Centrum obsługi Hewlett Packard Enterprise odpowiada na zgłoszenia dotyczące problemów z oprogramowaniem w ciągu dwóch godzin od ich przyjęcia. Zgłoszenia telefoniczne otrzymane poza godzinami świadczenia usługi zostaną przyjęte następnego dnia, na który klient ma wykupione godziny świadczenia usługi (zależnie od regionu geograficznego). HPE zapewnia naprawczą pomoc techniczną w zakresie rozwiązywania zdiagnozowanych problemów z oprogramowaniem, które można odtworzyć w środowisku klienta. HPE zapewnia też klientowi pomoc w diagnozowaniu problemów, które są trudne do odtworzenia. Ponadto klient otrzymuje także pomoc w rozwiązywaniu problemów i określaniu parametrów konfiguracyjnych dotyczących obsługiwanych konfiguracji.
Aktualizacje oprogramowania i dokumentacji	Wydając kolejne aktualizacje swojego oprogramowania, firma Hewlett Packard Enterprise udostępnia klientom jego najnowsze wersje i instrukcje obsługi. W przypadku oprogramowania innych producentów HPE zapewnia aktualizacje po ich udostępnieniu przez producenta lub może udzielać wskazówek, w jaki sposób klient może uzyskać aktualizacje oprogramowania bezpośrednio od producenta. Jeśli do pobrania, zainstalowania lub uruchomienia najnowszej wersji oprogramowania jest wymagany klucz licencji lub kod dostępu, klienci otrzymują ten klucz lub kod bądź instrukcje umożliwiające ich uzyskanie. Aktualizacje większości oprogramowania HPE i wybranego oprogramowania innych producentów obsługiwanego przez HPE będą udostępniane w portalu aktualizacji i licencji oprogramowania za pośrednictwem Centrum obsługi klienta HPE. Portal aktualizacji i licencji oprogramowania zapewnia klientowi możliwość otrzymywania aktualizacji produktów i dokumentacji oraz proaktywnego zarządzania nimi drogą elektroniczną. W przypadku pozostałego oprogramowania innych producentów obsługiwanego przez HPE klient może być zmuszony do pobrania aktualizacji bezpośrednio z witryny producenta.

Tabela 3. Elementy reaktywne *(ciąg dalszy)*

Funkcja lub usługa	Specyfikacje usługi
Licencja na użytkowanie aktualizacji oprogramowania	Klient otrzymuje licencję na użytkowanie aktualizacji oprogramowania HPE lub oprogramowania innych producentów obsługiwanego przez HPE na poszczególnych systemach, gniazdach, procesorach, rdzeniach procesorów i licencjach dla użytkowników końcowych objętych usługą, zgodnie z warunkami oryginalnej licencji na oprogramowanie firmy Hewlett Packard Enterprise lub innego producenta. Warunki licencji powinny być zgodne z warunkami licencji na oprogramowanie HPE odpowiadającymi pierwotnej licencji klienta na oprogramowanie lub z obowiązującymi warunkami licencji innego producenta oprogramowania, w tym z ewentualnymi dodatkowymi warunkami licencji na oprogramowanie towarzyszącymi aktualizacjom oprogramowania dostarczanym w ramach tej usługi.
Zalecana przez firmę Hewlett Packard Enterprise metoda aktualizacji oprogramowania i dokumentacji	Zalecana metoda dostarczania aktualizacji oprogramowania i dokumentacji HPE oraz oprogramowania i dokumentacji innych producentów obsługiwanych przez HPE zostanie określona przez firmę Hewlett Packard Enterprise. Podstawową metodą aktualizacji oprogramowania i dokumentacji będzie pobranie plików z portalu aktualizacji i licencji lub z witryny innego producenta.
Dodatkowy element podstawowy dla usługi wsparcia technicznego HPE Proactive 24 z opcją zachowania uszkodzonych nośników	**Należy pamiętać, że ta funkcja jest dostępna w przypadku usługi HPE Proactive 24 z opcją zatrzymania uszkodzonych nośników w ramach usług wsparcia technicznego. W przypadku standardowych usług wsparcia technicznego HPE Proactive 24 nie jest ona dostępna.**
Funkcja reaktywnej pomocy technicznej dotyczącej sprzętu	
Zachowanie uszkodzonych nośników	W przypadku objętych usługą produktów ta funkcja usługi pozwala klientowi zachować elementy uszkodzonego dysku twardego lub dysku SSD/Flash, których klient nie chce oddać z uwagi na cenne dane znajdujące się na takim dysku. W systemie objętym usługą wszystkie dyski twarde lub dyski SSD/Flash muszą być objęte usługą zachowania uszkodzonych nośników.
Kompleksowe zachowanie uszkodzonych materiałów	Uzupełniając opcję zachowania uszkodzonych nośników, ta opcja pozwala klientowi zachować dodatkowe podzespoły wyznaczone przez firmę Hewlett Packard Enterprise jako mające zdolność utrzymania danych, takie jak moduły pamięci. Opcją kompleksowego zachowania uszkodzonych materiałów muszą być objęte wszystkie kwalifikujące się podzespoły mające zdolność utrzymania danych w systemie objętym usługą. Podzespoły, które mogą zostać zachowane w ramach tego elementu usługi, zostały opisane w dokumencie dostępnym pod adresem hpe.com/services/cdmr.
Elementy opcjonalne usług kontraktowych HPE Proactive 24 (tylko zakwalifikowane produkty)	**W przypadku zakwalifikowanych produktów i tylko w ramach usług kontraktowych HPE Proactive 24 dostępne są poniższe elementy opcjonalne. Elementy opcjonalne są dostępne za dodatkową opłatą.**
Opcjonalne elementy reaktywnej pomocy technicznej dotyczącej sprzętu	
Skrócenie do 2 godzin czasu reakcji na miejscu u klienta w zakresie pomocy technicznej dotyczącej sprzętu	Ta skrócenie polega na zmianie czasu reakcji na miejscu u klienta w zakresie pomocy technicznej dotyczącej sprzętu z 4 do 2 godzin. Upoważniony przedstawiciel firmy Hewlett Packard Enterprise pojawi się na miejscu u klienta w celu rozpoczęcia konserwacji sprzętu w ciągu 2 godzin po zarejestrowaniu żądania usługi (w zakontraktowanych godzinach świadczenia usługi).

Tabela 3. Elementy reaktywne *(ciąg dalszy)*

Funkcja lub usługa	Specyfikacje usługi
Zobowiązanie do wykonania naprawy sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia awarii	Zobowiązanie dotyczące naprawy sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia można zakupić dla zakwalifikowanych produktów zamiast czasu reakcji na miejscu u klienta w zakresie pomocy technicznej dotyczącej sprzętu. W przypadku incydentów krytycznych (ważność 1 lub 2), gdy sprzęt objęty umową nie może zostać naprawiony zdalnie, firma Hewlett Packard Enterprise podejmuje wszelkie uzasadnione ekonomicznie wysiłki, aby przywrócić działanie tego sprzętu w czasie zdefiniowanym w zobowiązaniu. W przypadku incydentów niemających krytycznego znaczenia (poziom ważności 3 lub 4), a także na życzenie klienta, HPE uzgodni z klientem termin rozpoczęcia prac naprawczych, od którego zacznie być liczony czas wykonania naprawy. Poziomy ważności incydentów zdefiniowano w części „Informacje ogólne". Czas naprawy oznacza okres, którego początek wyznacza otrzymanie pierwotnego żądania serwisowego i potwierdzenie tego żądania przez firmę HPE, zgodnie z opisem w części „Wymagania wstępne dotyczące usługi". Czas naprawy kończy się w momencie określenia przez firmę HPE, że sprzęt został naprawiony, lub w momencie zamknięcia zgłoszonego żądania serwisowego na skutek zdecydowania przez firmę HPE, że zdarzenie nie wymaga obecnie interwencji na miejscu. Naprawę uznaje się za wykonaną po zweryfikowaniu przez HPE, że awaria sprzętu została usunięta, sprzęt został wymieniony bądź — w przypadku objętych usługą pamięci masowych — dostęp do danych klienta został przywrócony. Weryfikacja może być przeprowadzona w formie automatycznego testu sprzętu po włączeniu, niezależnej diagnostyki lub oględzin potwierdzających poprawność działania sprzętu. Określenie poziomu testowania, jaki jest niezbędny do zweryfikowania, że sprzęt został naprawiony, leży w gestii HPE. Firma HPE według własnego uznania może zdecydować o tymczasowej lub trwałej wymianie produktu w celu wypełnienia zobowiązania czasu naprawy. Produkty zamienne są nowe lub odpowiadają nowym pod względem funkcjonalnym. Wymienione produkty stają się własnością HPE.
Audyt początkowy	Firma Hewlett Packard Enterprise może, według własnego uznania, podjąć decyzję o przeprowadzeniu audytu produktów objętych usługą. W takim przypadku autoryzowany przedstawiciel firmy Hewlett Packard Enterprise skontaktuje się z klientem, a ten umożliwi przeprowadzenie audytu w ciągu 30-dniowego okresu początkowego. Podczas audytu następuje zebranie kluczowych informacji dotyczących konfiguracji systemu oraz zostaje przeprowadzona inwentaryzacja produktów objętych usługą. Informacje zebrane w ramach audytu pozwalają firmie HPE podejmować działania z zakresu planowania i konserwacji zapasów części zamiennych na odpowiednim poziomie i w odpowiednich lokalizacjach. Pozwalają one również inżynierom firmy Hewlett Packard Enterprise zajmującym się rozwiązywaniem problemów badać i rozwiązywać potencjalne problemy oraz wykonywać naprawy tak szybko i skutecznie, jak to tylko możliwe. Audyt może zostać przeprowadzony, według uznania HPE, u klienta, za pośrednictwem zdalnego dostępu do systemu, za pośrednictwem zdalnych narzędzi do audytu bądź przez telefon. W przypadku stwierdzenia przez HPE konieczności przeprowadzenia audytu zobowiązanie do wykonania naprawy sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia awarii wchodzi w życie po pięciu (5) dniach roboczych od ukończenia audytu. HPE zastrzega sobie ponadto prawo do obniżenia poziomu usługi do czasu reakcji w miejscu instalacji lub do anulowania umowy serwisowej, jeśli klient nie zastosuje się do krytycznych wskazówek audytowych lub audyt nie zostanie przeprowadzony w określonym czasie, chyba że za opóźnienie odpowiada HPE.
Rozszerzone zarządzanie zapasami części	Aby wypełniać zobowiązania czasu naprawy, firma Hewlett Packard Enterprise utrzymuje zapas strategicznych części zamiennych przeznaczonych dla klientów korzystających z tego zobowiązania. Ten zapas jest przechowywany w miejscu wyznaczonym przez HPE. Zarządzanie zapasem części jest zorganizowane tak, aby zapewnić jak najlepszą dostępność części dla autoryzowanych przedstawicieli firmy Hewlett Packard Enterprise obsługujących uprawnione zgłoszenia wsparcia technicznego.
Zachowanie uszkodzonych nośników	W przypadku kwalifikujących się do tego produktów opcja usługi zachowania uszkodzonych nośników pozwala klientowi zachować uszkodzony dysk twardy lub dysk SSD/Flash objęty usługą, którego klient nie chce się pozbywać ze względu na zapisane na nim poufne dane. Opcją zachowania uszkodzonych nośników muszą być objęte wszystkie dyski twarde lub dyski SSD/Flash w systemie objętym usługą.
Kompleksowe zachowanie uszkodzonych materiałów	Uzupełniając opcję zachowania uszkodzonych nośników, ta opcja pozwala klientowi zachować dodatkowe podzespoły wyznaczone przez firmę Hewlett Packard Enterprise jako mające zdolność utrzymania danych, takie jak moduły pamięci. Opcją kompleksowego zachowania uszkodzonych materiałów muszą być objęte wszystkie kwalifikujące się podzespoły mające zdolność utrzymania danych w systemie objętym usługą. Podzespoły, które mogą zostać zachowane w ramach tego elementu usługi, zostały opisane w dokumencie dostępnym pod adresem hpe.com/services/cdmr.

Tabela 3. Elementy reaktywne *(ciąg dalszy)*

Funkcja lub usługa	Specyfikacje usługi
Opcjonalne funkcje reaktywnej pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania	
Skrócenie do 30 minut czasu reakcji na incydenty krytyczne dotyczące oprogramowania	Reakcja następuje w ciągu 30 minut od zgłoszenia krytycznych problemów z oprogramowaniem (poziom ważności 1 i 2). Usługa jest dostępna we wszystkich wybranych godzinach świadczenia usług.
Dodatkowe osoby uprawnione do zgłaszania problemów	W ramach tej usługi można wyznaczyć trzy osoby, które mogą zgłaszać problemy w imieniu klienta. Można także wykupić obsługę dodatkowych osób zgłaszających problemy.
Opcje aktualizacji oprogramowania i dokumentacji	Klient może zrezygnować z opcji dostarczania nowych aktualizacji oprogramowania lub powiadamiania o takich aktualizacjach, jeśli dostarczanie nowych aktualizacji oprogramowania na rzecz klienta lub powiadamianie go o nich odbywa się w ramach istniejącej umowy dotyczącej pomocy technicznej. W przypadku niektórych produktów klient może zdecydować o dostarczaniu aktualizacji oprogramowania i dokumentacji na nośnikach fizycznych (zwykle na dyskach CD lub DVD). Jeśli wybrany typ nośnika jest niedostępny, aktualizacje oprogramowania i dokumentacji będą dostarczane przy użyciu metody zalecanej przez firmę Hewlett Packard Enterprise.
Obsługa wersji starszych i dojrzałych	Obsługa starszych wersji oprogramowania oraz oprogramowania dojrzałego (oprogramowanie dojrzałe jest oprogramowaniem, dla którego nie będą już wydawane kolejne wersje) jest dostępna w ramach dwóch usług opcjonalnych spełniających konkretne wymagania klienta: – Obsługa wersji starszych i dojrzałych z zachowaniem usług inżynieryjnych obejmuje eskalację usług inżynieryjnych w celu opracowania poprawek lub obejść nowo wykrytych problemów, jeśli firma HPE zdecyduje, że takie poprawki lub obejścia są niezbędne. – Obsługa wersji starszych i dojrzałych bez zachowania usług inżynieryjnych nie obejmuje eskalacji usług inżynieryjnych, tj. usług, które mogą być niezbędne, jeśli nie istnieje poprawka lub obejście umożliwiające rozwiązanie problemu. Aby uzyskać szczegółowe informacje o produktach i wersjach produktów, dla których dostępna jest obsługa wersji starszych i dojrzałych, skontaktuj się z lokalnym przedstawicielem handlowym firmy Hewlett Packard Enterprise.

Tabela 4. Opcje poziomu usługi (dostępne wyłącznie z usługami kontraktowymi HPE Proactive 24)

Opcja poziomu usługi	Specyfikacje usługi
Dostępność opcji poziomu usługi	W przypadku niektórych produktów niektóre opcje poziomu usługi są niedostępne. Wybrane przez klienta opcje poziomu usługi są określone w dokumentacji umowy klienta.
Godziny świadczenia usług	Godziny świadczenia usługi to godziny, w których mogą być świadczone opisane usługi — na miejscu lub zdalnie. Zgłoszenia telefoniczne otrzymane poza godzinami świadczenia usługi zostaną przyjęte w chwili nawiązania połączenia z firmą Hewlett Packard Enterprise, ale zostaną potwierdzone zgodnie z postanowieniami w sekcji „Warunki ogólne" następnego dnia, w którym klient ma wykupione godziny świadczenia usługi. Opcje godzin świadczenia usług dostępne dla zakwalifikowanych produktów są określone w tabeli opcji poziomu usługi. Godziny świadczenia usług zależą od dostępności lokalnej. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności usługi, należy się skontaktować z lokalnym biurem handlowym firmy Hewlett Packard Enterprise.
Domyślne godziny świadczenia usług:	
24 godziny, siedem dni w tygodniu (24x7)	Usługa jest dostępna przez 24 godziny na dobę, od poniedziałku do niedzieli, włączając dni wolne od pracy w HPE.
Możliwe godziny świadczenia usług	
Standardowe godziny pracy, standardowe dni robocze (9x5)	9 godzin na dobę, od 8:00 do 17:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, wyłączając dni wolne od pracy w HPE.
13 godzin, standardowe dni robocze (13x5)	13 godzin na dobę, od 8:00 do 21:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, wyłączając dni wolne od pracy w HPE.
16 godzin, standardowe dni robocze (16x5)	16 godzin na dobę, od 8:00 do 12:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, wyłączając dni wolne od pracy w HPE
24 godziny, standardowe dni robocze	24 godziny na dobę, od poniedziałku do piątku, wyłączając dni wolne od pracy w HPE
Rozszerzenie świadczenia usług o dodatkowe godziny	Godziny świadczenia usługi są rozszerzane w celu określenia niestandardowych godzin świadczenia usługi z uwzględnieniem godzin wcześniejszych lub późniejszych niż godziny standardowe.
Rozszerzenie świadczenia usług o dodatkowe dni	Godziny świadczenia usługi są dostępne w dodatkowe dni tygodnia, takie jak: • Soboty z wyłączeniem dni wolnych w firmie HPE • Niedziele (wymagana jest dostępność usług w soboty i dni wolne) • Dni wolne w firmie HPE, jeśli przypadają w dni tygodnia, w których usługi byłyby standardowo dostępne
Opcje reaktywnej pomocy technicznej dotyczącej sprzętu	
Czas reakcji pomocy technicznej dla sprzętu w miejscu instalacji	W przypadku incydentów dotyczących sprzętu objętego usługą, które nie mogą zostać rozwiązane zdalnie, firma Hewlett Packard Enterprise podejmie uzasadnione ekonomicznie wysiłki w celu zareagowania na miejscu u klienta w ustalonym czasie. Czas reakcji na miejscu u klienta oznacza okres, którego początek wyznacza otrzymanie pierwotnego żądania serwisowego i potwierdzenie* tego żądania przez firmę HPE. Czas reakcji kończy bieg z chwilą przybycia autoryzowanego przedstawiciela firmy Hewlett Packard Enterprise do siedziby klienta lub po zamknięciu zgłoszenia awarii z wyjaśnieniem, że w ocenie HPE interwencja w miejscu instalacji nie jest obecnie wymagana. Czas reakcji jest mierzony wyłącznie w godzinach świadczenia usługi i może zostać przeniesiony na następny dzień, w którym obowiązują godziny świadczenia usługi. Opcje dotyczące czasu reakcji dla produktów objętych usługą zostały określone w tabeli z opcjami poziomu usługi. Wszystkie czasy reakcji zależą od dostępności lokalnej. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności usługi, należy się skontaktować z lokalnym biurem handlowym firmy Hewlett Packard Enterprise. * Szczegóły znajdują się w części „Wymagania wstępne dotyczące usługi".

Tabela 4. Opcje poziomu usługi (dostępne wyłącznie z usługami kontraktowymi HPE Proactive 24) *(ciąg dalszy)*

Opcja poziomu usługi	Specyfikacje usługi
Opcje czasu reakcji na miejscu u klienta w przypadku pomocy technicznej dotyczącej sprzętu:	
Reakcja na miejscu u klienta w ciągu 4 godzin (domyślnie)	Domyślny czas reakcji w przypadku pomocy technicznej u klienta dotyczącej sprzętu dla usługi HPE Proactive 24 wynosi 4 godziny. Upoważniony przedstawiciel firmy Hewlett Packard Enterprise pojawi się na miejscu u klienta w celu rozpoczęcia serwisowania sprzętu w ciągu 4 godzin (w godzinach świadczenia usługi) od zarejestrowania żądania serwisowego i potwierdzenia go przez firmę HPE.
Reakcja na miejscu u klienta w ciągu 2 godzin	Reakcja na miejscu u klienta w ciągu 2 godzin
Strefy podróży — reakcja na miejscu u klienta w przypadku problemów ze sprzętem	Wszystkie czasy reakcji dotyczą miejsc oddalonych najwyżej o 40 km od wyznaczonego przez firmę HPE centrum pomocy technicznej. W przypadku lokalizacji położonych w odległości do 320 km od wyznaczonego przez HPE centrum pomocy technicznej klient nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów dojazdu. Jeśli lokalizacja jest położona w odległości przekraczającej 320 km od wyznaczonego przez HPE centrum pomocy technicznej, zostaje naliczona dodatkowa opłata za dojazd. Zasięg terytorialny i opłaty mogą się różnić w niektórych lokalizacjach geograficznych. Czas reakcji w przypadku miejsc oddalonych o ponad 40 km od wyznaczonego przez firmę HPE centrum pomocy technicznej zostanie zmodyfikowany w celu uwzględnienia czasu podróży, jak przedstawiono w poniższej tabeli:

Odległość od wyznaczonego przez firmę HPE centrum pomocy technicznej	Pomoc techniczna dla sprzętu w miejscu instalacji, reakcja w ciągu 2 godzin	Pomoc techniczna dla sprzętu w miejscu instalacji, reakcja w ciągu 4 godzin
0–40 km	2 godz.	4 godz.
41–80 km	Ustalany w momencie zamówienia i zależy od dostępności	4 godz.
81–160 km	Niedostępne	4 godz.
161–320 km	Niedostępne	8 godz.
Powyżej 320 km	Niedostępne	Ustalany w momencie zamówienia i zależy od dostępności

Zobowiązanie do wykonania naprawy sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia awarii	Zobowiązanie dotyczące naprawy w ustalonym czasie od zgłoszenia można wybrać dla zakwalifikowanych produktów zamiast czasu reakcji na miejscu u klienta w zakresie pomocy technicznej dotyczącej sprzętu. W przypadku incydentów dotyczących sprzętu objętego umową po potwierdzeniu i zarejestrowaniu żądania serwisowego przez firmę Hewlett Packard Enterprise do siedziby klienta zostanie wysłany autoryzowany przedstawiciel firmy HPE, który rozpocznie serwisowanie sprzętu (zgodnie z informacjami z części „Wymagania wstępne dotyczące usługi").
Opcje zobowiązania dotyczącego naprawy sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia:	
Naprawa w ciągu 4 godzin od zgłoszenia	Firma Hewlett Packard Enterprise podejmie uzasadnione ekonomicznie wysiłki w celu przywrócenia działania sprzętu objętego umową w czasie 4 godzin od przyjęcia i zarejestrowania przez firmę HPE żądania serwisowego, o ile czas ten mieści się w godzinach świadczenia usługi.

Tabela 4. Opcje poziomu usługi (dostępne wyłącznie z usługami kontraktowymi HPE Proactive 24) *(ciąg dalszy)*

Opcja poziomu usługi	Specyfikacje usługi
Naprawa w ciągu 6 godzin od zgłoszenia	Firma Hewlett Packard Enterprise podejmie uzasadnione ekonomicznie wysiłki w celu przywrócenia działania sprzętu objętego umową w czasie 6 godzin od przyjęcia i zarejestrowania przez firmę HPE żądania serwisowego, o ile czas ten mieści się w godzinach świadczenia usługi.
Naprawa w ciągu 8 godzin od zgłoszenia	Firma Hewlett Packard Enterprise podejmie uzasadnione ekonomicznie wysiłki w celu przywrócenia działania sprzętu objętego umową w czasie 8 godzin od przyjęcia i zarejestrowania przez firmę HPE żądania serwisowego, o ile czas ten mieści się w godzinach świadczenia usługi.
Strefy podróży — zobowiązanie dotyczące czasu naprawy sprzętu od zgłoszenia	Zobowiązanie do wykonania naprawy sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia awarii jest dostępne dla lokalizacji położonych w odległości do 80 km od wyznaczonego przez HPE centrum pomocy technicznej. W przypadku miejsc znajdujących oddalonych o 81–160 km od wyznaczonego przez firmę HPE centrum obsługi technicznej obowiązuje odpowiednio dostosowane zobowiązanie dotyczące czasu naprawy sprzętu od zgłoszenia przedstawione w poniższej tabeli. Strefy podróży mogą różnić się w zależności od położenia geograficznego. Należy pamiętać, że zobowiązanie dotyczące czasu naprawy od zgłoszenia nie jest dostępne w przypadku miejsc oddalonych o ponad 160 km od wyznaczonego przez firmę HPE centrum pomocy technicznej.

Odległość od wyznaczonego przez firmę HPE centrum pomocy technicznej	4-godzinny czas naprawy sprzętu od zgłoszenia	6-godzinny czas naprawy sprzętu od zgłoszenia	8-godzinny czas naprawy sprzętu od zgłoszenia
0–80 km	4 godz.	6 godz.	8 godz.
81–160 km	6 godz.	8 godz.	10 godz.
Powyżej 160 km	Niedostępne	Niedostępne	Niedostępne

Tabela 5. Rozszerzenia opcjonalne (dostępne w usługach wsparcia technicznego HPE Proactive 24 i usługach kontraktowych HPE Proactive 24, o ile nie odnotowano, że jest inaczej)

Funkcja lub usługa	Specyfikacje usługi
Uwaga	Należy pamiętać, że udostępnienie niektórych funkcji w określonych obszarach technologicznych (serwery, pamięci masowe, sieci SAN, sieci) środowiska IT klienta zależy od WCZEŚNIEJSZEGO zakupu odpowiedniego modułu usług technologicznych. Szczegóły znajdują się w części „Wymagania wstępne dotyczące usługi".
Rozszerzenia dla systemu SAP (serwer)	Systemy SAP są mają strategiczne znaczenie dla działalności biznesowej. Aby pomóc klientowi w dostosowaniu infrastruktury SAP do celów operacyjnych i technicznych, w rozszerzeniu usługi HPE Proactive 24 dla systemu SAP udostępniono opcjonalną proaktywną pomoc techniczną i zintegrowane rozwiązywanie problemów między firmami Hewlett Packard Enterprise i SAP. Funkcje rozszerzeń dla systemu SAP: • Asysta w stosowaniu poprawek do systemu operacyjnego co pół roku, w tym analiza koordynacji z produktami SAP oraz specyficznych kombinacji systemu operacyjnego, bazy danych i składników systemu SAP • Kwartalna analiza trendów wydajności i tworzenie odpowiednich raportów oraz zaleceń • Coroczne planowanie pojemności • Doradztwo operacyjne i techniczne dotyczące produktów SAP Technologie zdalnej pomocy technicznej HPE stanowią platformę rozszerzonej współpracy i zapewniają połączenie operacyjne z narzędziem SAP Solution Manager (SoLMan) w siedzibie klienta na potrzeby automatycznej synchronizacji incydentów. Klienci korzystający z rozwiązania SAP SoLMan Service Desk mogą je zintegrować z technologiami zdalnej pomocy technicznej firmy HPE na potrzeby bezproblemowego zarządzania incydentami w zakresie całej infrastruktury SAP. W przypadku wystąpienia problemu procesy wsparcia technicznego firmy HPE i SAP są powiązane, aby zapewniać szybkie i zintegrowane rozwiązywanie problemów. Zespół pomocy technicznej firmy HPE dla klientów firmy SAP jest złożony ze opiekunów ds. wsparcia klienta, którzy są przeszkolonymi i certyfikowanymi przez firmę SAP konsultantami technicznymi. Dzięki temu członkowie zespołu lepiej rozumieją interakcje między produktami firm HPE i SAP, a więc mogą skuteczniej zapobiegać problemom związanym z systemem SAP i szybciej je rozwiązywać.
Podstawowa usługa HPE dotycząca ulepszenia ITSM (środowisko)	Wykonanie tej usługi rozpoczyna się wraz z przeprowadzeniem oceny rozwiązania ITSM, która pozwoli zidentyfikować potencjalne czynniki ryzyka w obszarach obejmujących wsparcie w zakresie usług, realizację usług i zarządzanie technologią. Otrzymane wyniki służą do utworzenia planu ulepszania usług umożliwiającego zniwelowanie czynników ryzyka zidentyfikowanych podczas oceny rozwiązania ITSM. W czasie obowiązywania usługi firma Hewlett Packard Enterprise zapewnia ciągłe doradztwo i pomoc w osiągnięciu przez klienta celów określonych w planie ulepszenia usług.
Obsługa otwartego środowiska SAN (SAN)*	Firma Hewlett Packard Enterprise udostępnia pojedynczy punkt kontaktu w zakresie reaktywnej i proaktywnej pomocy technicznej dotyczącej wielu otwartych (pochodzących od wielu dostawców) infrastruktur SAN. Firma HPE będzie rozwiązywać problemy i izolować awarie w infrastrukturze SAN klienta pochodzącej od wielu dostawców oraz będzie zarządzać rozwiązywaniem problemów. Oprócz tego firma HPE uwzględni urządzenia infrastruktury SAN pochodzącej od różnych dostawców w planie pomocy technicznej dla klienta, przeglądach pomocy technicznej i przeglądach działań.
Obsługa otwartego środowiska sieci (sieć)*	Firma Hewlett Packard Enterprise udostępnia także pojedynczy punkt kontaktu w zakresie reaktywnej i proaktywnej pomocy technicznej dotyczącej wielu sieci otwartych (pochodzących od wielu dostawców). Firma HPE będzie rozwiązywać problemy i izolować awarie w infrastrukturze sieci klienta pochodzącej od wielu dostawców oraz będzie zarządzać rozwiązywaniem problemów. Oprócz tego firma HPE uwzględni urządzenia sieciowe pochodzące od różnych dostawców w planie pomocy technicznej dla klienta, przeglądach pomocy technicznej i przeglądach działań.

* Funkcje obsługi otwartego środowiska SAN i otwartego środowiska sieci są dostępne tylko w ramach usług kontraktowych HPE Proactive 24.

Tabela 6. Narzędzia i technologie

Koncentracja na usługach	Opis
Włączanie technologii i narzędzi	Aby należycie obsługiwać klientów usługi HPE Proactive 24, firma Hewlett Packard Enterprise korzysta z zaawansowanego zestawu narzędzi i technologii służących do zarządzania złożonymi i różnorodnymi środowiskami IT. Technologie zdalnej pomocy technicznej integrują zarządzanie wieloma serwerami, systemami operacyjnymi, sieciami i urządzeniami pamięci masowej. Ten zestaw technologii zdalnej pomocy technicznej udostępnia szeroki zakres proaktywnych możliwości, w tym ciągłe monitorowanie zdarzeń, automatyczne zbieranie danych o konfiguracji i topologii oraz automatyczne powiadomienia o potencjalnych problemach. Dzięki tym możliwościom klient może wydłużyć czas pracy systemu bez przestojów, uwzględnić nieplanowane zadania w harmonogramie konserwacji i szybciej uzyskać rozwiązanie w razie wystąpienia incydentu. Zdalne elektroniczne monitorowanie i pomoc techniczna dostępne, dzięki technologiom zdalnej pomocy technicznej pomagają również specjalistom firmy Hewlett Packard Enterprise w szybszym rozwiązywaniu incydentów. Jest to możliwe, dzięki narzędziom do zdalnego rozwiązywania problemów i zdalnej diagnostyki, a także, dzięki możliwości zapewnienia szczegółowych danych o konfiguracji klienta, rozpoznawania zmian w tej konfiguracji i systematycznej analizy środowiska informatycznego klienta na podstawie standardowych zasad najlepszych przykładów postępowania HPE. Wszelkie rozwiązania w zakresie zdalnej pomocy technicznej muszą gwarantować bezpieczeństwo środowiska IT klienta, dlatego technologie, jakie stosujemy w tym zakresie, są zgodne z narzędziami i zasadami bezpieczeństwa przyjętymi w branży. Rygorystyczna pod względem bezpieczeństwa architektura HPE pomaga zapewnić integralność danych i bezpieczeństwo transakcji dzięki wielopoziomowej warstwowej strukturze wykorzystującej szyfrowanie, uwierzytelnianie, protokoły zabezpieczeń zgodne z branżowymi standardami i najlepsze praktyki branżowe. Struktura jest zintegrowana na poziomie operacyjnym i fizycznym, a także na poziomie aplikacji i sieci. Klient jest odpowiedzialny za odpowiednią obsługę szczegółów kontaktowych skonfigurowanych w rozwiązaniu zdalnej pomocy technicznej, których firma HPE użyje w odpowiedzi na awarię urządzenia.

Tabela 7. Usługi HPE Proactive Select

Koncentracja na usługach	Opis
Usługi HPE Proactive Select	Usługi HPE Proactive Select pozwalają utrzymać wysoką wydajność, ekonomiczność i jakość środowiska IT klienta. W ramach usługi klient może wybrać dowolne działania, takie jak wirtualizacja, zarządzanie danymi pamięci masowej, optymalizacja infrastruktury, zasilanie i chłodzenie, oceny, zabezpieczenia, analiza wydajności oraz zarządzanie oprogramowaniem układowym. Te działania usługi obejmują szeroki zakres technologii IT, takich jak serwery, serwery typu blade, systemy operacyjne, pamięci masowe, sieci SAN, sieci i oprogramowanie niezależnych dostawców. Celem usług HPE Proactive Select jest zapewnienie klientowi elastyczności działania dzięki wypełnianiu luk w zasobach i udostępnianiu specjalistycznych usług wtedy, gdy są potrzebne. Opiekun ds. wsparcia klienta może pomóc w określeniu, jak należy dostosować te usługi do potrzeb klienta. Aby uzyskać pełną listę dostępnych usług, należy skontaktować się z przedstawicielem firmy Hewlett Packard Enterprise.

Informacje zawarte w kolejnych częściach dotyczą wszystkich elementów, które są dostępne zarówno w ramach usług wsparcia technicznego HPE Proactive 24, jak i usługi kontraktowej HPE Proactive 24. Szczegółowe informacje na temat dodatkowych funkcji dostępnych tylko w ramach usług kontraktowych HPE Proactive 24 firmy HPE znajdują się w tabelach specyfikacji 3, 4 i 5.

Ograniczenia usługi

Usługi świadczone w ramach jednej umowy dotyczącej pomocy technicznej są ograniczone do środowiska IT zarządzanego bezpośrednio w trybie codziennym przez jednego kierownika IT w jednym kraju. O ile nie określono lub nie uzgodniono inaczej, usługi proaktywne i doradcze są realizowane w standardowych godzinach pracy HPE. Dostępność funkcji dla określonych technologii w środowisku klienta (serwery, pamięci masowe, sieci SAN, sieci) zależy od wcześniejszego zakupu modułu usług dotyczących odpowiednich technologii.

Usługa jest dostępna tylko dla wybranych serwerów, oprogramowania, urządzeń pamięci masowej, macierzy pamięci masowej, sieci i sieci SAN. W przypadku konkretnych urządzeń lub oprogramowania funkcje usługi mogą być inne lub ograniczone. Aby uzyskać informacje o ograniczeniach i lokalnej dostępności, należy skontaktować się z biurem sprzedaży firmy Hewlett Packard Enterprise.

Zespół ds. wsparcia klienta Hewlett Packard Enterprise realizuje wymagane proaktywne działania w standardowych godzinach pracy w HPE, w standardowe dni robocze, zdalnie lub w siedzibie klienta (według uznania HPE).

Proaktywną pomoc techniczną poza standardowymi godzinami pracy i standardowymi dniami roboczymi w firmie Hewlett Packard Enterprise należy wykupić osobno. W niektórych regionach nie jest ona dostępna.

Firma Hewlett Packard Enterprise zastrzega sobie prawo do określenia ostatecznego rozwiązania wszystkich zgłoszonych incydentów.

Zakres opcjonalnej podstawowej usługi ulepszania ITSM firmy HPE nie obejmuje działań naprawczych, zmian w konfiguracji, specjalistycznej analizy konfiguracji systemu ani analiz poprawek i oprogramowania układowego.

Firma Hewlett Packard Enterprise nie występuje w charakterze gwaranta bezpieczeństwa, nie przyjmuje na siebie zobowiązań z tego tytułu i oświadcza, że żadne zabezpieczenie nie zapewnia całkowitej ochrony. Choć usługi te reprezentują starania HPE na rzecz bezpieczeństwa i są realizowane zgodnie z przyjętymi w branży zasadami najlepszych praktyk, to żadne zabezpieczenie nie oznacza gwarantowanej ochrony.

Następujące działania są wykluczone z usługi HPE Proactive 24:

- Rozwiązywanie problemów z łącznością wewnętrzną lub zgodnością.
- Prace, które należy wykonać ze względu na niewdrożenie przez klienta wszystkich napraw, poprawek i modyfikacji systemu dostarczonych lub zaleconych klientowi przez firmę Hewlett Packard Enterprise.

- Prace, które należy wykonać ze względu na niepodjęcie przez klienta czynności zapobiegawczych zalecanych wcześniej przez firmę Hewlett Packard Enterprise.
- Usługi, które według firmy Hewlett Packard Enterprise są wymagane z powodu nieautoryzowanych prób instalowania, naprawiania, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania układowego lub innego oprogramowania przez pracowników innych firm
- Testowanie działania aplikacji i dodatkowe testy zgłoszone lub wymagane przez klienta.
- Wykonywanie kopii zapasowych i odzyskiwanie systemu operacyjnego, innego oprogramowania i danych.
- Prace, które w opinii firmy Hewlett Packard Enterprise należy wykonać ze względu na niewłaściwe użycie produktów i urządzeń lub niewłaściwe obchodzenie się z nimi.

Pomoc techniczna dla sprzętu w miejscu instalacji
Usługi będą dostarczane, według uznania firmy Hewlett Packard Enterprise, przy użyciu kombinacji zdalnej diagnostyki i pomocy technicznej, usług świadczonych u klienta oraz innych metod świadczenia usług. Inne metody świadczenia usług obejmują dostarczenie za pośrednictwem kuriera całego produktu zamiennego lub części, których wymianę klient może przeprowadzić we własnym zakresie, takich jak klawiatura, mysz, niektóre dyski twarde i inne części sklasyfikowane przez HPE jako części do samodzielnej naprawy przez klienta. HPE ustali taką metodę świadczenia usług, która zapewni klientowi skuteczną i terminową pomoc techniczną.

Czas reakcji w miejscu instalacji nie obowiązuje, jeśli usługę można dostarczyć z wykorzystaniem zdalnej diagnostyki, zdalnej pomocy technicznej lub innych metod świadczenia usług opisanych powyżej.

Jeśli do przywrócenia działania sprzętu jest tylko wymagana część, którą klient może wymienić samodzielnie, czas reakcji na miejscu u klienta nie ma zastosowania. W takich przypadkach firma Hewlett Packard Enterprise wysyła do siedziby klienta (za pośrednictwem najszybszej dostępnej lokalnie usługi kurierskiej) część wymaganą do wykonania naprawy przez klienta lub część zastępczą.

Zobowiązanie do wykonania naprawy sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia
Skonfigurowanie i przeprowadzenie audytów oraz procesów, które są wymagane przed wprowadzeniem w życie zobowiązania do wykonania naprawy sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia awarii, może zająć do 30 dni od daty zakupu usługi. W czasie początkowego okresu 30 dni oraz dodatkowego okresu 5 dni roboczych po zakończeniu audytu firma Hewlett Packard Enterprise świadczy usługę z 4-godzinnym czasem reakcji na miejscu u klienta.

Opcje czasu naprawy sprzętu od zgłoszenia są określone w tabeli opcji poziomu usługi. Wszystkie czasy naprawy zależą od dostępności lokalnej. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności, należy się skontaktować z lokalnym biurem handlowym firmy Hewlett Packard Enterprise.

Czas naprawy sprzętu może być inny dla niektórych produktów.

Zobowiązanie do wykonania naprawy w ustalonym czasie od zgłoszenia awarii nie ma zastosowania, jeśli klient zleci firmie Hewlett Packard Enterprise odłożenie diagnostyki w czasie, zamiast realizacji zalecanych procedur odzyskiwania serwera.

Jeśli klient zleci realizację zaplanowanej usługi, czas naprawy liczy się od uzgodnionego terminu realizacji tej usługi.

Usługi będą dostarczane, według uznania firmy Hewlett Packard Enterprise, przy użyciu kombinacji zdalnej diagnostyki i pomocy technicznej, usług świadczonych u klienta oraz innych metod świadczenia usług. Inne metody świadczenia usług obejmują dostarczenie za pośrednictwem kuriera całego produktu zamiennego lub części, których wymianę klient może przeprowadzić we własnym zakresie, takich jak niektóre dyski twarde i inne części sklasyfikowane przez HPE jako części do naprawy wykonywanej przez klienta. HPE ustali taką metodę świadczenia usług, która zapewni klientowi skuteczną i terminową pomoc techniczną oraz umożliwi wypełnienie zobowiązania do wykonania naprawy w ustalonym czasie od zgłoszenia, jeśli takie obowiązuje.

Jeśli do przywrócenia działania sprzętu jest tylko wymagana część, którą klient może wymienić samodzielnie, zobowiązanie czasu naprawy od zgłoszenia nie ma zastosowania. W takich przypadkach firma Hewlett Packard Enterprise wysyła do siedziby klienta (za pośrednictwem najszybszej dostępnej lokalnie usługi kurierskiej) części wymagane do wykonania naprawy przez klienta, które są niezbędne do przywrócenia działania produktu.

Firma Hewlett Packard Enterprise zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian zobowiązania do wykonania naprawy w ustalonym czasie od zgłoszenia w zależności od konkretnej konfiguracji produktu, lokalizacji i środowiska klienta. Ewentualne zmiany są ustalane przy składaniu zamówienia na umowę serwisową i zależą od dostępności zasobów.

Następujące działania lub sytuacje powodują wstrzymanie liczenia czasu naprawy (jeśli czas taki jest liczony) do czasu ich ukończenia lub rozwiązania:

- Działanie lub brak działania ze strony klienta lub innej firmy wpływające na proces naprawy.
- Wszystkie zautomatyzowane lub ręczne procesy odzyskiwania spowodowane przez awarię sprzętu, takie jak odtworzenie mechanizmów dysku, procedury zamienne lub działania mające na celu ochronę integralności danych.
- Wszelkie inne działania niezwiązane konkretnie z naprawą sprzętu, ale wymagane w celu zweryfikowania usunięcia awarii sprzętu, takie jak ponowny rozruch systemu operacyjnego.
- Czas potrzebny na odtworzenie mechanizmów dysku lub procedury zamienne.
- Przywracanie/odzyskiwanie utraconych danych.
- Problemy spowodowane blokadą numeru jednostki logicznej (LUN) w celu zachowania integralności danych.
- Wszelkie okresy niedostępności niespowodowane bezpośrednio awarią sprzętu.

Obsługa otwartego środowiska SAN i otwartego środowiska sieci
Poniższe elementy są wykluczone z obsługi przez firmę Hewlett Packard Enterprise otwartego środowiska SAN lub otwartego środowiska sieciowego:

- Zawarcie umowy między innym dostawcą a klientem
- Zawarcie i wykonywanie umowy dotyczącej poziomu usług w zakresie produktów lub usług innego dostawcy
- Rozwiązywanie problemów dotyczących zmian w produktach innych firm; należy dokonać naprawy w celu przywrócenia oryginalnego stanu operacyjnego rozwiązania
- Zlecanie prac podwykonawczych innemu dostawcy i fakturowanie go w imieniu klienta

Firma Hewlett Packard Enterprise nie będzie kontaktować się z innym dostawcą w imieniu klienta, chyba że klient wyznaczy firmę HPE jako specjalnego pośrednika.

Oprogramowanie
Jeśli — w przypadku wszystkich serwerów znajdujących się w środowisku objętym umową HPE Proactive 24 — klient nie nabył licencji na system operacyjny i powiązanej reaktywnej pomocy technicznej od innej firmy, wówczas należy kupić pomoc techniczną dotyczącą oprogramowania dla każdej licencji i/lub każdego urządzenia objętego tą usługą.

Nie do każdego oprogramowania są dostępne aktualizacje. Jeśli ten element usługi nie jest dostępny, nie będzie realizowany w jej ramach.

W przypadku niektórych produktów aktualizacje oprogramowania zawierają wyłącznie drobne udoskonalenia. Nowe wersje oprogramowania należy nabyć osobno.

Ograniczenia opcji zachowania uszkodzonych nośników i kompleksowego zachowania uszkodzonych materiałów
Opcje zachowania uszkodzonych nośników i kompleksowego zachowania uszkodzonych materiałów dotyczą wyłącznie kwalifikujących się podzespołów mających zdolność utrzymania danych, wymienianych przez firmę Hewlett Packard Enterprise w związku z wadliwym działaniem lub uszkodzeniem. Opcje te nie dotyczą wymiany podzespołów mających zdolność utrzymania danych, które nie uległy awarii.

Podzespoły mające zdolność utrzymania danych, które zostały sklasyfikowane przez HPE jako części zużywalne i/lub przekroczyły limity maksymalnego czasu obsługi i/lub poziomu zużycia zgodnie z instrukcją obsługi dostarczoną przez producenta, krótką specyfikacją produktu lub arkuszem danych technicznych, nie są objęte tą usługą.

Usługi zachowania uszkodzonych nośników i kompleksowego zachowania uszkodzonych materiałów dla opcji wskazanych przez HPE jako wymagające oddzielnej ochrony serwisowej, muszą zostać nabyte i skonfigurowane osobno.

Firma HPE nieustannie monitoruje stopień awaryjności tych podzespołów i zastrzega sobie prawo do anulowania tej usługi z 30-dniowym wypowiedzeniem, jeśli uzna, że klient nadużywa opcji zachowania uszkodzonych nośników lub opcji kompleksowego zachowania uszkodzonych materiałów (na przykład gdy częstotliwość wymiany podzespołów mających zdolność utrzymania danych wyraźnie przekracza standardowe wskaźniki awaryjności systemu objętego usługą).

Wymagania wstępne usługi

Zobowiązanie do naprawy w ustalonym czasie od zgłoszenia lub reakcji w ustalonym czasie reakcji na miejscu krótszym niż 4 godziny może wymagać wcześniejszego audytu przez firmę Hewlett Packard Enterprise. Skonfigurowanie i przeprowadzenie audytów oraz procesów, które są wymagane przed wprowadzeniem w życie zobowiązania do wykonania naprawy sprzętu w ustalonym czasie od zgłoszenia awarii, może zająć do 30 dni od daty zakupu usługi. Zobowiązania dotyczące czasu naprawy sprzętu od zgłoszenia lub czasu reakcji na miejscu u klienta wynoszącego mniej niż 4 godziny nie będą obowiązywać przez pięć dni roboczych od momentu zakończenia audytu. Do tego czasu pomoc techniczna dla sprzętu objętego usługą będzie świadczona z czasem reakcji w miejscu instalacji w ciągu 4 godzin.

Aby można było świadczyć usługę z zastosowaniem opcji czasu reakcji na miejscu u klienta w zakresie sprzętu, firma Hewlett Packard Enterprise zdecydowanie zaleca klientom zainstalowanie odpowiedniego rozwiązania firmy HPE do zdalnej pomocy technicznej i korzystanie z niego za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z firmą HPE.

Aby umożliwić świadczenie usługi zobowiązania do wykonania naprawy sprzętu w ustalonym czasie, firma Hewlett Packard Enterprise wymaga, aby klient zainstalował i obsługiwał odpowiednie rozwiązanie do świadczenia pomocy zdalnej zapewniające bezpieczne połączenie z HPE. Aby uzyskać dalsze szczegóły na temat wymagań, specyfikacji i wykluczeń, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem firmy Hewlett Packard Enterprise. Jeśli klient nie wdroży odpowiedniego rozwiązania z zakresu zdalnej pomocy technicznej, firma HPE może nie mieć możliwości świadczenia usługi w odpowiedni sposób i nie jest zobowiązana do jej świadczenia. Za ręczne gromadzenie informacji systemowych potrzebnych do wykonania czynności związanych z proaktywną analizą zostaną naliczone dodatkowe opłaty.

Firma Hewlett Packard Enterprise potwierdzi przyjęcie zgłoszenia awarii. Procedura ta obejmuje zarejestrowanie sprawy, przekazanie klientowi identyfikatora sprawy oraz poinformowanie go o poziomie ważności incydentu i czasie potrzebnym do przystąpienia do czynności naprawczych. Uwaga: W przypadku zdarzeń zgłoszonych za pośrednictwem elektronicznych rozwiązań do zdalnej pomocy technicznej HPE ma obowiązek skontaktowania się z klientem, określenia wspólnie z nim poziomu ważności incydentu i zorganizowania dostępu do systemu; dopiero od tego momentu zaczyna się bieg czasu naprawy sprzętu lub czasu reakcji na zgłoszenie dla sprzętu w miejscu instalacji. Poziomy ważności incydentów zostały zdefiniowane w sekcji „Warunki ogólne".

Do zakupu usługi są uprawnieni klienci, którzy w momencie rozpoczęcia okresu obowiązywania umowy serwisowej posiadają aktualną licencję na użytkowanie wersji oprogramowania; w innym przypadku może zostać naliczona opłata dodatkowa, aby umożliwić klientowi wykupienie usługi.

Aby można było świadczyć opcjonalną usługę rozszerzenia dla systemu SAP, firma Hewlett Packard Enterprise wymaga, aby klient zainstalował i używał odpowiedniego rozwiązania firmy HPE do obsługi zdalnej pomocy technicznej za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z firmą HPE.

Obowiązki klienta

Klient określi punkt kontaktowy i skład swojego zespołu wydelegowanego do współpracy z zespołem ds. wsparcia klienta Hewlett Packard Enterprise przy opracowywaniu, wdrażaniu i bieżącej ocenie planu pomocy technicznej dla klienta.

Warunkiem wypełnienia zobowiązania do wykonania naprawy w ustalonym czasie od zgłoszenia jest zapewnienie przez klienta natychmiastowego i nieograniczonego dostępu do systemu na żądanie firmy Hewlett Packard Enterprise. Zobowiązanie do wykonania naprawy w ustalonym czasie od zgłoszenia nie ma zastosowania w przypadku opóźnienia lub uniemożliwienia dostępu do systemu, w tym dostępu fizycznego, zdalnego rozwiązywania problemów i diagnostyki sprzętowej. Jeśli klient zleci realizację zaplanowanej usługi, czas naprawy liczy się od uzgodnionego terminu realizacji tej usługi.

Na żądanie firmy Hewlett Packard Enterprise klient jest zobowiązany do udzielenia pomocy HPE przy zdalnym rozwiązywaniu problemów. Zadania, które musi wykonać klient:

- Uruchomienie autotestów oraz zainstalowanie i uruchomienie innych narzędzi i programów diagnostycznych.
- Zainstalowanie aktualizacji i poprawek do oprogramowania układowego przeznaczonych do samodzielnej instalacji.
- Zapewnienie wszelkich informacji potrzebnych firmie Hewlett Packard Enterprise do terminowego i profesjonalnego udzielenia zdalnej pomocy technicznej oraz do określenia poziomu pomocy technicznej przysługującej klientowi.
- Wykonanie innych uzasadnionych czynności w celu umożliwienia firmie Hewlett Packard Enterprise rozpoznania i rozwiązania problemów, na żądanie HPE.

W przypadku usługi HPE Proactive 24 firma Hewlett Packard Enterprise zdecydowanie zaleca, aby na potrzeby usługi i opcji klient zainstalował odpowiednie rozwiązanie do zdalnej pomocy technicznej i używał bezpiecznego połączenia z firmą HPE oraz udostępnił wszystkie niezbędne zasoby zgodnie z uwagami dotyczącymi wydania rozwiązania do obsługi zdalnej pomocy technicznej. Po zainstalowaniu rozwiązania do zdalnej pomocy technicznej klient powinien też zapewnić w tym rozwiązaniu odpowiednią konfigurację danych kontaktowych, które będą używane przez HPE przy reagowaniu na zgłoszenia awarii urządzeń. Aby uzyskać dalsze szczegóły na temat wymagań, specyfikacji i wykluczeń, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem firmy Hewlett Packard Enterprise.

Jeżeli w celu rozwiązania problemu zostaną dostarczone części do naprawy wykonywanej przez klienta lub produkty zamienne, klient jest zobowiązany do zwrotu uszkodzonych części lub produktów w terminie określonym przez firmę Hewlett Packard Enterprise. Jeśli HPE nie otrzyma uszkodzonej części lub wadliwego produktu w wyznaczonym terminie albo dostarczona część lub urządzenie będzie rozmagnesowane lub w inny sposób uszkodzone mechanicznie, klient będzie zobowiązany do zapłaty za uszkodzoną część lub uszkodzony produkt zgodnie z decyzją HPE.

Klient odpowiada za terminową instalację krytycznych aktualizacji oprogramowania układowego przeznaczonych do samodzielnej instalacji oraz części do naprawy wykonywanej przez klienta i produktów zamiennych, które zostały mu dostarczone.

Zadania, które musi wykonać klient:

- Zarejestrowanie do użytku rozwiązań elektronicznych firmy Hewlett Packard Enterprise i innych producentów, aby uzyskać dostęp do baz wiedzy lub informacji o produkcie. W razie potrzeby HPE udostępni klientowi dane do rejestracji. Dodatkowo w przypadku niektórych produktów klient może zostać poproszony o zaakceptowanie zasad użycia rozwiązań elektronicznych stosowanych przez danego producenta.
- Zachowanie wszystkich oryginalnych licencji na oprogramowanie, umów licencyjnych, kluczy licencji i informacji dotyczących rejestracji subskrypcji usług związanych z tą usługą. Udostępnienie ich na żądanie firmy Hewlett Packard Enterprise.
- Reagowanie na powiadomienia dotyczące aktualizacji oprogramowania i zakończenia obsługi oprogramowania otrzymywane za pośrednictwem Centrum obsługi klienta Hewlett Packard Enterprise.
- Korzystanie z oprogramowania zgodnie z aktualnymi warunkami licencji na oprogramowanie firmy Hewlett Packard Enterprise odpowiadającymi pierwotnej licencji klienta na oprogramowanie lub z aktualnymi warunkami licencji innego producenta oprogramowania, w tym z ewentualnymi dodatkowymi warunkami licencji na oprogramowanie towarzyszącymi aktualizacjom oprogramowania dostarczanym w ramach tej usługi.

Klient jest odpowiedzialny za zapewnienie bezpieczeństwa zastrzeżonych i poufnych informacji klienta. Klient jest odpowiedzialny za poprawne wyczyszczenie i usunięcie danych z produktów, które mają zostać wymienione i zwrócone do firmy Hewlett Packard Enterprise w ramach procesu naprawy. Ma to na celu zapewnienie ochrony danych klienta. Więcej informacji o obowiązkach klienta, w tym tych omówionych w Zasadach czyszczenia nośników HPE i Zasadach obsługi nośników dla klientów z sektora opieki zdrowotnej można znaleźć na stronie hpe.com/mediahandling.

Jeśli klient podejmie decyzję o zachowaniu naprawionych części objętych opcjami zachowania uszkodzonych nośników i kompleksowego zachowania uszkodzonych materiałów, ma następujące obowiązki:

- Zachowanie fizycznej kontroli nad wszystkimi objętymi usługą podzespołami mającymi zdolność utrzymania danych przez pełny okres objęty pomocą techniczną firmy Hewlett Packard Enterprise. HPE nie ponosi odpowiedzialności za dane zapisane na podzespołach mających zdolność utrzymania danych.
- Zabezpieczenie lub zniszczenie wszelkich poufnych danych klienta zapisanych na zachowanych podzespołach.
- Wyznaczenie przedstawiciela upoważnionego do zachowania uszkodzonych podzespołów mających zdolność utrzymania danych, przyjęcia zastępczych podzespołów, udzielenia firmie Hewlett Packard Enterprise informacji o oznaczeniach każdego z podzespołów mających zdolność utrzymania danych zachowanych w ramach usługi, a na życzenie HPE również do podpisania dokumentu wystawionego przez HPE potwierdzającego fakt zachowania podzespołów mających zdolność utrzymania danych.
- Zniszczenie zachowanych podzespołów mających zdolność utrzymania danych i dopilnowanie, aby nie mogły one zostać ponownie użyte, lub wykonanie jednej z tych czynności.
- Utylizacja zachowanych podzespołów mających zdolność utrzymania danych zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie środowiska.

W przypadku dostarczenia klientowi przez firmę Hewlett Packard Enterprise podzespołów mających zdolność utrzymania danych na zasadzie wypożyczenia, wynajmu lub dzierżawy klient jest zobowiązany bezzwłocznie zwrócić zamienne podzespoły po zakończeniu okresu objętego pomocą techniczną HPE. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za usunięcie wszelkich poufnych danych z wypożyczonych, wynajętych lub wydzierżawionych podzespołów lub produktów przed ich zwróceniem do HPE. HPE nie jest zobowiązana do zachowania poufności ani prywatności poufnych danych pozostawionych przez klienta na zwróconych podzespołach.

Obsługa otwartego środowiska SAN i otwartego środowiska sieci
Klient ustanowi firmę Hewlett Packard Enterprise jako specjalnego pośrednika i przyzna firmie HPE pełne prawa i pełnomocnictwa do występowania w imieniu klienta w zakresie następujących ograniczonych działań opisanych poniżej:

- Nawiązanie bezpośredniego kontaktu z dostawcami, którzy nie są podmiotami powiązanymi HPE, w celu zainicjowania zgłoszenia serwisowego i uzyskania zdalnej pomocy technicznej dotyczącej produktu klienta
- Wykonywanie dalszych działań we współpracy z dostawcami, którzy nie są podmiotami powiązanymi HPE, do czasu rozwiązania problemu
- Utrzymywanie kontaktu między dostawcami, którzy nie są podmiotami powiązanymi HPE, i z innymi dostawcami związanymi z siecią klienta lub między dostawcami, którzy nie są podmiotami powiązanymi HPE, a firmą Hewlett Packard Enterprise w ramach procesu izolowania awarii i rozwiązywania problemu
- Udostępnianie numerów telefonów i instrukcji rejestrowania połączeń każdemu dostawcy, z którym firma Hewlett Packard Enterprise kontaktuje się na życzenie klienta i w jego imieniu
- Udostępnienie informacji zawartych w umowie opisujących poziom usługi realizowanej przez dostawcę na rzecz klienta

Jeśli klient nie wypełni tych obowiązków, firma Hewlett Packard Enterprise lub jej autoryzowany dostawca usług nie będzie zobowiązany do świadczenia opisanych tutaj usług.

Postanowienia ogóle i pozostałe wykluczenia

Czas reakcji na miejscu w zakresie pomocy technicznej dotyczącej sprzętu, zobowiązanie czasu naprawy od zgłoszenia oraz czas reakcji w zakresie zdalnej pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania zależy od ważności incydentu. Poziom ważności incydentu określa klient.

Ważność incydentu jest definiowana następująco:

- Poziom ważności 1 — krytyczna przerwa w pracy, na przykład awaria środowiska produkcyjnego, awaria lub poważne ryzyko awarii systemu produkcyjnego lub aplikacji produkcyjnej, uszkodzenie/utrata danych lub ryzyko wystąpienia takiego zdarzenia, poważny wpływ na działalność biznesową, problemy z bezpieczeństwem
- Poziom ważności 2 — krytyczne obniżenie wydajności, na przykład poważne problemy w środowisku produkcyjnym, zakłócone działanie lub zagrożenie systemu produkcyjnego lub aplikacji produkcyjnej, ryzyko ponownego wystąpienia problemu, znaczący wpływ na działalność firmy
- Poziom ważności 3 — normalny, na przykład awaria lub ograniczenie dostępności systemu nieprodukcyjnego (np. testowego), obniżenie dostępności systemu produkcyjnego lub aplikacji produkcyjnej z dostępnym obejściem, utrata funkcjonalności o znaczeniu niestrategicznym, ograniczony wpływ na działalność biznesową
- Poziom ważności 4 — niski: na przykład brak wpływu na działalność biznesową lub na użytkowników

Informacje o zamawianiu

Aby uzyskać więcej informacji lub zamówić usługę HPE Proactive 24, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym firmy Hewlett Packard Enterprise i podać następujące numery produktów:

- Usługi pomocy technicznej HPE: HPE Proactive 24 SVC HA111Ax lub HPE Proactive 24 wDMR SVC HG931Ax (x oznacza okres obowiązywania usługi w latach: dostępne opcje to 1, 3, 4 lub 5)
- Usługi kontraktowe HPE: HPE Proactive 24 SVC HA111AC

Usługa może być świadczona, jeśli moduł HPE Proactive 24 Environment jest przez cały czas aktywny.

Aby zamówić usługę z opcją kompleksowego zachowania uszkodzonych materiałów, należy też zamówić opcję zachowania uszkodzonych nośników.

Uwaga dotycząca usług kontraktowych HPE Proactive 24 SVC (HA111AC):

- Opcjonalne zobowiązania dotyczące czasu naprawy sprzętu od zgłoszenia zastępują czas reakcji na miejscu u klienta w zakresie sprzętu. Dla jednego urządzenia klient nie może wybrać zarówno zobowiązania naprawy w ustalonym czasie od zgłoszenia, jak i opcji czasu reakcji na miejscu u klienta.
- Funkcje rozszerzonego zarządzenia zapasem części i wstępnego audytu są dostępne tylko w przypadku zobowiązań czasu naprawy sprzętu od zgłoszenia i nie mogą być sprzedawane osobno.

Więcej informacji

Aby uzyskać więcej informacji na temat usług wsparcia technicznego firmy Hewlett Packard Enterprise, można skontaktować się z naszymi biurami handlowymi na całym świecie lub odwiedzić następującą witrynę: hpe.com/services/support

Zarejestruj się, aby otrzymywać aktualne informacje

Hewlett Packard Enterprise

© Copyright 2005, 2008-2010, 2012-2013, 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Niniejsze informacje mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje, jakich udziela firma Hewlett Packard Enterprise na swoje produkty i usługi, są określone w oświadczeniach gwarancyjnych dostarczanych wraz z takimi produktami i usługami. Żadne informacje przedstawione w niniejszym dokumencie nie powinny być interpretowane jako dodatkowa gwarancja. Firma Hewlett Packard Enterprise nie może być pociągana do odpowiedzialności za błędy techniczne i edycyjne ani za informacje pominięte w niniejszym dokumencie.

Usługi technologiczne HPE są wykonywane na podstawie warunków ogólnych świadczenia usług serwisowych HPE dostarczonych lub wskazanych klientowi w momencie zakupu.

Intel, Pentium i Xeon są znakami towarowymi firmy Intel Corporation w Stanach Zjednoczonych i innych krajach. Microsoft jest zastrzeżonym na terenie Stanów Zjednoczonych znakiem towarowym firmy Microsoft Corporation. UNIX jest zastrzeżonym znakiem towarowym konsorcjum The Open Group.

4AA0-1614PLE, grudzień 2015 r., wyd. 6