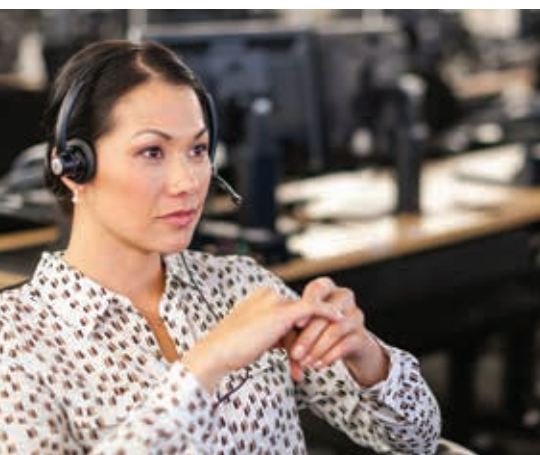




Usluga HPE Proactive Care

Usluge podrške



Pogodnosti usluge

Uz uslugu HPE Proactive Care ostvarit ćete bolji povrat na ulaganje u objedinjenu infrastrukturu jer ona obuhvaća značajke koje omogućuju sljedeće:

- brža rješenja uz pomoć posebno educiranih naprednih resursa koji incident vode od početka do pronalaženja rješenja
- preporuke za verziju firmvera i zakrpe softvera za podržane proizvode radi sprječavanja problema¹
- identifikaciju rizika i problema zahvaljujući redovitim proaktivnim pregledima uređaja kojima se jamči usklađenost konfiguracija s najboljim praksama tvrtke Hewlett Packard Enterprise¹
- pristup udaljenom HPE-ovu voditelju klijenta za tehnička pitanja koji vas može savjetovati i voditi kroz probleme, rizike i preporuke prepoznate pomoću tehnologije za daljinsku podršku²

¹ Da bi isporuka bila moguća, korisnik mora instalirati i pokrenuti tehnologiju za daljinsku podršku uz omogućenu funkciju prikupljanja podataka.

² Tehnologija za daljinsku podršku odnosi se na servisne alate u vlasništvu tvrtke Hewlett Packard Enterprise koji se koriste za povezivanje HPE-ovih proizvoda s HPE-om radi pružanja usluga, uključujući uslugu daljinske podrške HPE Insight, daljinski servis i podršku za HPE 3PAR StoreServ te HPE Direct Connect.

Pregled usluge

Usluga HPE Proactive Care (u daljnjem tekstu: Proactive Care) obuhvaća integrirani skup reaktivnih i proaktivnih usluga namijenjenih poboljšanju stabilnosti i funkcioniranja objedinjene infrastrukture korisnika. U složenim objedinjenim i virtualiziranim okruženjima brojne komponente moraju učinkovito zajedno funkcionirati. HPE Proactive Care paket je posebno osmišljenih i sveobuhvatnih rješenja za podršku uređajima u takvim složenim okruženjima, a obuhvaća poslužitelje, operacijske sustave, hipervizore, prostor za pohranu, mreže za pohranu (SAN-ove) i mreže.

U slučaju potrebe za servisom usluga HPE Proactive Care nudi poboljšanu uslugu prilikom pozivanja centra za podršku s pristupom stručnjacima za tehnička rješenja koji će vaš slučaj pratiti od početka do završetka, s ciljem smanjenja utjecaja na poslovanje i ubrzanja rješavanja ključnih problema. Hewlett Packard Enterprise koristi poboljšane postupke upravljanja incidentima koji su namijenjeni pružanju brzog rješenja složenih incidenata. Osim toga, stručnjaci za tehnička rješenja koji pružaju uslugu podrške HPE Proactive Care opremljeni su automatiziranim tehnologijama i alatima osmišljenima radi smanjenja trajanja prekida u poslovanju i povećanja produktivnosti.

Usluga HPE Proactive Care obuhvaća hardversku podršku na lokaciji korisnika ako je ona potrebna radi rješavanja problema. Možete odabrati željenu razinu reaktivne hardverske podrške koja odgovara vašim poslovnim i operativnim potrebama.

Usluga HPE Proactive Care uključuje analizu verzije firmvera i softvera za podržane uređaje te korisniku nudi popis preporuka da bi infrastruktura obuhvaćena uslugom HPE Proactive Care bila na preporučenim razinama revizije. Primat ćete proaktivan pregled proizvoda obuhvaćenih uslugom HPE Proactive Care radi prepoznavanja i rješavanja problema s konfiguracijom. HPE Proactive Care obuhvaća i redovita kvartalna prijavljivanja incidenata pomoću kojih možete dobiti uvid u trendove problema te izbjeći njihovo ponavljanje.

HPE Proactive Care koristi tehnologiju za daljinsku podršku, što omogućuje bržu isporuku usluga prikupljanjem podataka o tehničkoj konfiguraciji i neispravnostima. Da biste koristili potpunu uslugu i pogodnosti ove usluge podrške, potrebna vam je tekuća verzija tehnologije za daljinsku podršku.

Tablica 1. Pregled značajki usluga

ZNAČAJKA	OPIS
HPE-ovi resursi za podršku (pojednosti potražite u tablici 2)	<ul style="list-style-type: none"> • HPE-ov voditelj klijenta za tehnička pitanja (TAM) • HPE-ov stručnjak za tehnička rješenja (TSS)
Sprječavanje problema (pojednosti potražite u tablici 3)	<ul style="list-style-type: none"> • Izvješće o verziji firmvera i softvera te preporuke³ • Izvješće o proaktivnom pregledu i preporuke³ • Izvješće o incidentima • Slanje izvješća HPE-ovu centru za podršku • Pregled s TAM-om • Pomoć pri instalaciji tehnologije za daljinsku podršku
Upravljanje incidentima (pojednosti potražite u tablici 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Poboljšana usluga pozivanja centra za podršku • Mogućnost automatskog zapisa o pozivu³ • Osnovna podrška za softver i upravljanje pozivima za rješavanje problema sa softverom koji nije HPE-ov na kvalificiranim HPE-ovim hardverskim proizvodima • Baza znanja i pristup HPE-ovu centru za podršku • Zamjenski dijelovi i materijali • Pristup ažuriranjima firmvera (za kvalificirane proizvode)
Razine usluge upravljanja incidentima (pojednosti potražite u tablici 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Odabir hardverske reaktivne podrške na tri razine: <ul style="list-style-type: none"> – HPE Proactive Care sljedeći radni dan – HPE Proactive Care u roku od četiri sata, dostupna 24 sata na dan i sedam dana u tjednu – HPE Proactive Care s popravkom u roku od šest sati nakon poziva • Reaktivna podrška za softver: <ul style="list-style-type: none"> – podrška za softver 24 sata dnevno i sedam dana u tjednu – ažuriranja softverskih proizvoda i dokumentacije – licenca za korištenje ažuriranja softvera ako je kupljen od tvrtke Hewlett Packard Enterprise – metoda ažuriranja softvera i dokumentacije koju preporučuje Hewlett Packard Enterprise
Dodatne usluge (pojednosti potražite u tablici 5)	<ul style="list-style-type: none"> • Dodatna stručna tehnička pomoć • HPE-ova usluga zadržavanja neispravnih medija (DMR) • HPE-ovo sveobuhvatno zadržavanje neispravnih materijala (CDMR)

³ Da bi isporuka bila moguća, korisnik mora instalirati i pokrenuti tehnologiju za daljinsku podršku uz omogućenu funkciju prikupljanja podataka.

Tablica 2. Specifikacije: HPE-ovi resursi za podršku

ZNAČAJKA	SPECIFIKACIJE ISPORUKE
Resursi za podršku	Korisnik ima pristup sljedećim stručnjacima za tehnička pitanja.
HPE-ov voditelj klijenta za tehnička pitanja (TAM)	Voditelji klijenta za tehnička pitanja (TAM-ovi) tvrtke Hewlett Packard Enterprise tim su stručnjaka koji se nalaze na udaljenoj lokaciji i pružaju proaktivne usluge. HPE pomoću daljinske podrške korisniku omogućuje zakazanu proaktivnu analizu verzije firmvera i softvera, proaktivne preglede i izvješća o incidentima. TAM-ovi su dostupni na zahtjev tijekom uobičajena HPE-ova radnog vremena radi razgovora o tim izvješćima i preporukama.
HPE-ov stručnjak za tehnička rješenja (TSS)	Stručnjaci za tehnička rješenja (TSS-ovi) tvrtke Hewlett Packard Enterprise pružaju daljinsku podršku za incidente i upravljaju slučajevima od zaprimanja poziva do završnog poziva. TSS po potrebi može angažirati i dodatne stručne resurse radi rješavanja problema. TSS sudjeluje u podršci od početka slučaja do zatvaranja da bi korisniku zajamčio dosljednost tijekom cijelog postupka podrške.

Tablica 3. Specifikacije: Sprječavanje problema i personalizirana stručna tehnička pomoć

ZNAČAJKA	SPECIFIKACIJE ISPORUKE
Izvješće o verziji firmvera i softvera	<p>Hewlett Packard Enterprise objavit će skup izvješća s HPE-ovim analizama i preporukama (gdje je to moguće) vezanih uz uređaja obuhvaćene ugovorom o usluzi HPE Proactive Care. Tehnologija za daljinsku podršku koristi se za bilježenje potrebnih revizija i konfiguracijskih podataka radi omogućivanja analize i izrade izvješća. Ta će se izvješća objaviti u HPE-ovu centru za podršku (HPESC-u) kojemu korisnik može pristupiti. Kada korisnik pregleda izvješće, može se obratiti TAM-u radi razgovora o njegovu sadržaju i boljeg uvida u HPE-ove preporuke i opažanja sadržana u izvješću.</p> <p>Na pouzdanost i stabilnost IT infrastrukture mogu utjecati razine revizija softvera i firmvera korisnika. Hewlett Packard Enterprise dvaput godišnje pregledava proizvode obuhvaćene ugovorom o usluzi HPE Proactive Care i provjerava nalaze li se na razinama revizije koje HPE preporučuje. HPE korisniku omogućuje pristup izvješću s preporukama za primjenjive verzije softvera, zakrpe i revizije firmvera za svaki uređaj obuhvaćen uslugom. Pomoću tehnologije za daljinsku podršku HPE izvodi sljedeće temeljne aktivnosti kao dio preporuke verzija firmvera i softvera.³</p> <p>Preporuke verzija firmvera</p> <p>Izvješće će sadržavati instalirane revizije firmvera i one koje Hewlett Packard Enterprise preporučuje za uređaje obuhvaćene ugovorom za uslugu HPE Proactive Care. Analiza firmvera ograničena je na podržane uređaje. Omogućena je i instalacija firmvera koji je HPE definirao kao firmver koji korisnik ne može sam instalirati. Ako to korisnik zatraži, HPE će tijekom razdoblja važećeg ugovora o podršci za povezane hardverske uređaje taj firmver korisniku ažurirati bez naplate. Ako HPE utvrdi da je ažuriranje firmvera namijenjeno daljinskoj instalaciji, moguća je dodatna naplata instalacije ažuriranja firmvera koji korisnik ne može sam instalirati na mjestu korisnika. HPE može omogućiti telefonsku podršku za firmver koji se definira kao firmver koji korisnik može sam instalirati tijekom trajanja podrške za povezani hardverski uređaj. Korisnik može kupiti dodatne usluge instalacije firmvera koji korisnik može sam instalirati.</p> <p>Preporuke verzije softvera</p> <p>Hewlett Packard Enterprise korisniku će isporučiti analizu zakrpa i HPE-ove preporuke za ažuriranja za sve operacijske sustave obuhvaćene uslugom, virtualizacijski softver ili softver koji je potreban za funkcioniranje uređaja za pohranu obuhvaćenih uslugom HPE Proactive Care.⁴ Preporuke za ažuriranja stvaraju se usporedbom podataka o trenutnoj verziji softvera korisnika i najnovijim podržanim izdanjima. HPE Proactive Care korisniku omogućuje HPE-ove općenite preporuke namijenjene otklanjanju ključnih problema na pojedinačnim uređajima ili proizvodima.</p>

³ Da bi isporuka bila moguća, korisnik mora instalirati i pokrenuti tehnologiju za daljinsku podršku uz omogućenu funkciju prikupljanja podataka.

⁴ Popis proizvoda te odabranih operacijskih sustava i virtualizacijskog softvera podržanih uslugom HPE Proactive Care možete pronaći na web-mjestu hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

Tablica 3. Specifikacije: Sprječavanje problema i personalizirana stručna tehnička pomoć (nastavak)

ZNAČAJKA	SPECIFIKACIJE ISPORUKE
	<p>Instalacija svih softverskih zakrpa i ažuriranja odgovornost je korisnika. HPE na zahtjev korisnika nudi telefonsku pomoć pri instalaciji softverskih zakrpa za podržani softver. Korisnik može od HPE-a kupiti dodatne usluge instalacije podržanih verzija softvera i zakrpa.</p> <p>Za odabrane operacijske sustave i virtualizacijski softver⁴ koji nisu izravno obuhvaćeni ugovorom o usluzi HPE Proactive Care nego se izvode na poslužitelju koji je obuhvaćen uslugom podrške HPE Proactive Care HPE će isporučiti godišnje izvješće s dostupnim najnovijim revizijama softvera.</p> <p>Određeni proizvodi drugih proizvođača možda nisu obuhvaćeni navedenom značajkom usluge. Dodatne informacije zatražite od predstavnika tvrtke Hewlett Packard Enterprise ili ovlaštenog partnera u prodajnom kanalu tvrtke Hewlett Packard Enterprise.</p>
Izvešće o proaktivnom pregledu	<p>Hewlett Packard Enterprise dvaput godišnje provodi proaktivan pregled podržanih uređaja u računalnom okruženju korisnika koji su obuhvaćeni uslugom HPE Proactive Care. Za HPE-ove poslužitelje i određene proizvode za pohranu i umrežavanje ta usluga nudi tehničku procjenu uređaja radi jednostavnijeg prepoznavanja poteškoća vezanih uz konfiguraciju sustava.</p> <p>Tehnologija za daljinsku podršku koristi se za prikupljanje, prijenos i analizu podataka o konfiguraciji i verziji radi prepoznavanja trendova, revizija ili parametara koji bi mogli utjecati na rad. Ta analiza koristi dijagnostičke alate i postupke za usporedbu uređaja s najboljim HPE-ovim praksama ili napatcima za podršku. HPE zatim priprema izvješće s detaljnim rezultatima u kojem su istaknuti mogući rizici te problemi koje je potrebno riješiti ili istražiti, a navode se i odstupanja od HPE-ovih najboljih praksi te preporuke radnji koje je potrebno poduzeti da bi se problemi riješili.⁵</p>
Izvešće o incidentima	<p>Korisnik može pristupiti kvartalnom izvješću u kojem su navedene određene pojedinosti korisničke povijesti slučajeva i njihovih trendova. U izvješću su navedeni incidenti koje je tvrtka Hewlett Packard Enterprise zabilježila tijekom razdoblja izvještavanja za elektroničke i ručno poslane slučajeve vezane uz uređaje obuhvaćene ugovorom o usluzi Proactive Care. Za svaki su zaprimljeni slučaj navedene pojedinosti, točnije podaci o zaprimanju poziva, trošenju hardverskih dijelova (ako je to moguće) te sažetak završnog poziva.</p>
Slanje izvješća HPE-ovu centru za podršku (HPESC-u)	<p>Izvešća o verziji firmvera i softvera, proaktivnom pregledu te incidentima šalju se elektroničkim putem kao dio ove usluge. Izvešća se distribuiraju putem portala centra za podršku tvrtke Hewlett Packard Enterprise (HPESC-a) uz sigurnosne značajke namijenjene očuvanju povjerljivosti. Izvešća se objavljuju u HPE-ovu centru za podršku korisnika kojem mogu pristupiti ovlašteni korisnici. Dodatne informacije o pristupu izvješću potražite na web-mjestu hpe.com/services/proactivecarecentral.</p>
Pregled s voditeljem klijenta za tehnička pitanja (TAM)	<p>Korisnik može razgovarati s udaljenim TAM-om o sadržaju izvješća o verziji firmvera i softvera, proaktivnom pregledu te incidentima kao i o mogućim implikacijama za poslovanje korisnika.</p> <p>Kada izvješće bude dostupno u HPESC-u, korisnik može razgovarati s TAM-om (na zahtjev putem HPESC-a ili telefona) tijekom uobičajena HPE-ova radnog vremena o analizi izvješća, preporukama tvrtke Hewlett Packard Enterprise te mogućim implikacijama. Implementacija preporuka nije dio ove usluge i odgovornost je korisnika, no za nju je moguća kupnja dodatne pomoći od HPE-a.</p>

⁴ Popis uređaja s odabranim operacijskim sustavom i virtualizacijskim softverom podržanih uslugom HPE Proactive Care možete pronaći na web-mjestu hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

⁵ Da bi isporuka bila moguća, korisnik mora instalirati i pokrenuti tehnologiju za daljinsku podršku uz omogućenu funkciju prikupljanja podataka.

Tablica 3. Specifikacije: Sprječavanje problema i personalizirana stručna tehnička pomoć (nastavak)

ZNAČAJKA	SPECIFIKACIJE ISPORUKE
Pomoć pri instalaciji tehnologije za daljinsku podršku	<p>Usluga Proactive Care tvrtke Hewlett Packard Enterprise koristi servise alate u HPE-ovu vlasništvu koji se u ovim specifikacijama nazivaju tehnologijom za daljinsku podršku. HP-ova tehnologija za daljinsku podršku glavna je metoda za pružanje usluge nadzora uređaja, automatiziranog stvaranja slučajeva i raznih proaktivnih izvješća. Trenutna verzija tehnologije za daljinsku podršku uz omogućenu funkciju prikupljanja podataka preduvjet je za pružanje usluge HPE Proactive Care. Ako korisnik ne instalira i ne pokrene trenutnu verziju tehnologije za daljinsku podršku, HPE ne može isporučiti izvješće o verziji firmvera i softvera ni o proaktivnom pregledu, kao ni ispuniti obvezu popravka hardvera u određenom roku nakon poziva, daljinskog nadzora i automatskog zapisa o pozivu putem usluge Proactive Care. Dodatne pojedinosti potražite u odjeljcima Ograničenja usluge i Preduvjeti za uslugu.</p> <p>Pomoć pri instalaciji tehnologije za daljinsku podršku</p> <p>Tehnologija za daljinsku podršku dostupna je korisnicima HPE-ove podrške kao značajka usluge Proactive Care. Instalacija tehnologije za daljinsku podršku odgovornost je korisnika. Da bi se zajamčila uspješna instalacija tehnologije za daljinsku podršku tvrtke Hewlett Packard Enterprise, HPE će na zahtjev korisnika omogućiti daljinsko tehničko savjetovanje i pomoć prilikom prve instalacija i konfiguracije tehnologije daljinske podrške. U sklopu te aktivnosti Hewlett Packard Enterprise objasnit će značajke i prednosti tehnologije daljinske podrške i preporučiti odgovarajuću konfiguraciju na temelju vrste i broja uređaja u okruženju korisnika koji su obuhvaćeni uslugom HPE Proactive Care.</p> <p>Da bi korisnik zadržao kvalificiranost za uslugu, dužan je omogućiti prijenos podataka u Hewlett Packard Enterprise, uređaje pravilno dodati u konfiguraciju, instalirati buduće nadogradnje te održavati podatke za kontakt konfigurirane u rješenju tehnologije daljinske podrške. Dodatne informacije o tehnologiji za daljinsku podršku potražite na web-mjestu hpe.com/services/proactivecarecentral.</p>

Tablica 4. Specifikacije: Upravljanje incidentima

ZNAČAJKA	SPECIFIKACIJE ISPORUKE
Poboljšana usluga pozivanja centra za podršku	<p>Korisnik se može obratiti tvrtki Hewlett Packard Enterprise 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu. Kada korisnik nazove zbog kritičnog incidenta, HPE će korisnika povezati sa stručnjakom za tehnička rješenja (TSS-om) ili nazvati korisnika u roku od 15 minuta.</p> <p>TSS je obučen za rješavanje problema u složenim računalnim okruženjima i ima pristup svim tehničkim informacijama i resursima tvrtke Hewlett Packard Enterprise pomoću kojih može brzo dijagnosticirati i riješiti problem. Ako je riječ o hardverskom problemu za koji je potrebna prisutnost na lokaciji, na lokaciju korisnika šalje se inženjer za suradnju s korisnicima tvrtke Hewlett Packard Enterprise u skladu s kupljenom razinom reaktivne usluge hardverske podrške na lokaciji za neispravan uređaj. Osim otklanjanja poteškoća TSS provodi strogo upravljanje slučajem i eskalaciju te po potrebi angažira dodatne tehničke stručnjake.</p> <p>Rokovi dolaska na lokaciju korisnika i obveza popravka hardvera u određenom roku nakon poziva, kao i vrijeme odgovora u slučaju daljinske podrške za softver ovise o težini incidenta i kupljenoj razini podrške na lokaciji. Razinu težine incidenta određuje korisnik prilikom zaprimanja ili potvrđivanja slučaja tvrtki Hewlett Packard Enterprise. Razine težine incidenata definirane su u odjeljku Opće odredbe/ostale iznimke.</p> <p>Kada se pošalje zahtjev za uslugom i Hewlett Packard Enterprise potvrdi⁶ primitak slučaja, HPE će daljinski surađivati s korisnikom na izoliranju hardverskog ili softverskog problema te otklanjanju poteškoća, ispravljanju i pokušaju rješavanja. Prije pružanja bilo kakve pomoći na lokaciji korisnika HPE može započeti i izvesti daljinsko dijagnosticiranje tijekom kojeg automatiziranim alatima pristupa proizvodima obuhvaćenima uslugom ili može na druge dostupne načine omogućiti daljinsko rješavanje problema.</p> <p>Incidenti za proizvode vezane uz tvrtku Hewlett Packard Enterprise mogu se automatski stvarati pomoću tehnologije za daljinsku podršku, 24 sata dnevno i sedam dana u tjednu, prema uputama u nastavku. Korisnici probleme mogu prijaviti HPE-u i putem posebnog pristupnog telefonskog broja ili elektronički putem HPE-ova centra za podršku.</p> <p>HPE zadržava pravo određivanja konačnog rješenja za sve prijavljene probleme.</p>
Mogućnost automatskog zapisa o pozivu⁷	<p>Za podržane se uređaje omogućuje automatski zapis o pozivima da bi uređaji sami poslali incidente vezane uz hardver izravno u Hewlett Packard Enterprise pomoću tehnologije za daljinsku podršku.⁷ Incidenti se šalju s "podacima o kvaru" 24 sata na dan, sedam dana u tjednu, a na njih se odgovara u skladu s vremenskim okvirom razine usluge za povezani uređaj. Ako je konfigurirana, usluga HPE Insight Online služi kao središnja točka vidljivosti za incidente i rješenja.</p>
Osnovna podrška za softver i upravljanje pozivima za rješavanje problema sa softverom koji nije HPE-ov na kvalificiranim HPE-ovim hardverskim proizvodima⁸	<p>Osnovna podrška za softver omogućuje 24-satnu telefonsku podršku sedam dana u tjednu za određene programe neovisnih proizvođača softvera (ISV-ova)⁸ koji se nalaze na hardveru obuhvaćenom uslugom Proactive Care tvrtke Hewlett Packard Enterprise. U sklopu osnovne podrške za softver HPE će istražiti i pokušati riješiti probleme tako što će od korisnika zatražiti da primijeni popravke dostupne ili poznate HPE-u. U nekim će slučajevima podrška biti ograničena na informiranje o poznatom popravku koji je dostupan putem instalacije softverskog ažuriranja ili zakrpe te će korisnik biti usmjeren na dostupne izvore primjenjivih ažuriranja ili zakrpa jer su za pristup poznatom popravku potrebni dodatni ugovori o pružanju usluge s odgovarajućim proizvođačem softvera. Ako se problem ne riješi, na korisnikov se zahtjev može pokrenuti upravljanje pozivima za rješavanje problema.</p> <p>Ako Hewlett Packard Enterprise utvrdi da je uzrok problema odabrani proizvod neovisnog proizvođača softvera te ako ne može biti riješen primjenom poznatih i dostupnih popravaka, HPE će, na zahtjev korisnika, pokrenuti upravljanje pozivima za rješavanje problema s neovisnim proizvođačem softvera.</p> <p>Upravljanje pozivima za rješavanje problema dostupno je samo u slučajevima kada korisnici imaju odgovarajući ugovor o podršci s odabranim neovisnim proizvođačima softvera te ako je korisnik poduzeo potrebne mjere⁹ kojima se HPE-u izričito omogućuje upućivanje poziva za podršku proizvođaču u ime korisnika. HPE će se obratiti neovisnom proizvođaču softvera s informacijama o korisnikovu problemu prikupljenima tijekom poziva za pružanje usluge osnovne podrške za softver. Kada se poziv preusmjeri na neovisnog proizvođača softvera, taj je proizvođač odgovoran za rješavanje korisnikova problema na koji se primjenjuju razine podrške ugovora između korisnika i neovisnog proizvođača softvera. Kada angažira neovisnog proizvođača softvera, HPE će zaključiti poziv HPE-u, no korisnik ili neovisni proizvođač softvera mogu prema potrebi ponovno otvoriti problem kod HPE-a navođenjem izvornog identifikacijskog broja poziva.</p> <p>Osnovna podrška za softver i upravljanje pozivima za rješavanje problema odnose se samo na odabrani softver⁸ neovisnog proizvođača koji nije obuhvaćen HPE-ovom podrškom. Ako je softver neovisnog proizvođača obuhvaćen HPE-ovom podrškom za softver, ona je dostupna na način opisan u odjeljku "Podrška za hardverske i softverske incidente" u ovoj tablici.</p>

⁶ Dodatne pojedinosti potražite u odjeljku "Opće odredbe/ostale iznimke".

⁷ Da bi isporuka bila moguća, korisnik mora instalirati i pokrenuti tehnologiju za daljinsku podršku uz omogućenu funkciju prikupljanja podataka.

⁸ Popis softverskih proizvoda koji nisu HPE-ovi, a kvalificirani su za osnovnu podršku za softver i upravljanje pozivima za suradnju potražite na web-mjestu hpe.com/services/collaborativesupport. Osim proizvoda navedenih na popisu svi dodatni proizvodi neovisnih proizvođača softvera i njihove varijacije dostupni su na web-mjestu hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

⁹ Potrebne korake potražite u odjeljku "Dužnosti korisnika".

Tablica 4. Specifikacije: Upravljanje incidentima (nastavak)

ZNAČAJKA	SPECIFIKACIJE ISPORUKE
Baza znanja i pristup HPE-ovu centru za podršku (HPESC-u)	<p>Hewlett Packard Enterprise omogućuje pristup HPE-ovu centru za podršku (HPESC-u) u sklopu usluge HPE Proactive Care. HPESC omogućuje personalizirani pristup usluzi HPE Insight Online (personaliziranoj nadzornoj ploči), forumima za podršku, slanju slučajeva za podršku, upravljačkim programima, upravljanju zakrpa, ažuriranjima softvera te pojedinostima o jamstvu i ugovorima.</p> <p>Pristup HPESC-u i njegovim funkcijama omogućuje se povezivanjem značajke HPE Passport s ugovorima o uslugama te je potreban radi omogućivanja svih dostupnih značajki. Dodatne informacije potražite na web-mjestu hpe.com/services/proactivecarecentral.</p> <p>HPESC korisniku omogućuje pristup sljedećim sadržajima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • objavljenim izvješćima usluge Proactive Care za korisnika • pretplati na proaktivne servisne obavijesti o hardveru te sudjelovanje na forumima za podršku radi rješavanja problema i razmjene iskustava s ostalim registriranim korisnicima • proširenom web-pretraživanju dokumenata tehničke podrške dostupne korisniku radi bržeg rješavanja problema • određenim servisnim dijagnostičkim alatima u vlasništvu tvrtke Hewlett Packard Enterprise kojima se pristupa putem lozinke • web-alatu za slanje pitanja izravno tvrtki Hewlett Packard Enterprise, koji pojednostavnjuje brzo rješavanje problema pomoću pretkvalifikacijskog postupka kojim se zahtjev za podrškom ili uslugom usmjerava inženjeru kvalificiranom za davanje odgovora na određeno pitanje, a omogućuje i prikaz statusa svakog poslanog zahtjeva za podrškom ili uslugom, uključujući probleme prijavljene telefonom • bazama znanja tvrtke Hewlett Packard Enterprise i trećih strana radi pretraživanja informacija o proizvodima drugih proizvođača i dohvaćanja informacija o proizvodima, traženja odgovora na pitanja vezana uz podršku i sudjelovanja na forumima za podršku; na tu se uslugu mogu primjenjivati ograničenja pristupa drugih proizvođača • uslugama koje korisnik može pretraživati, birati i zakazivati pomoću kredita te prikazu trenutnog stanja kredita
Zamjenski dijelovi i materijali	<p>Hewlett Packard Enterprise omogućit će zamjenske dijelove i materijale potrebne za održavanje hardverskog proizvoda obuhvaćenog uslugom u funkcionalnom stanju, uključujući dijelove i materijale za dostupna i preporučena strukturalna poboljšanja. Zamjenski dijelovi koje omogućit će HPE bit će novi ili funkcionalno ekvivalentni novima u pogledu performansi. Svi zamijenjeni dijelovi postaju vlasništvo HPE-a osim ako nisu kupljene dodatne mogućnosti zadržavanja neispravnih materijala ili sveobuhvatnog zadržavanja neispravnih materijala. Korisnici koji žele zadržati, demagnetizirati ili na drugi način fizički uništiti zamijenjene dijelove snosit će troškove u skladu s cjenikom za zamjenski dio.</p> <p>Potrošni materijal i potrošni dijelovi nisu podržani i ne nude se u sklopu ove usluge; na njih se primjenjuju standardne jamstvene odredbe i uvjeti. Korisnik je dužan popraviti ili zamijeniti potrošni materijal ili potrošne dijelove. Moguće su neke iznimke; detaljne informacije o dostupnosti zatražite u prodajnom uredu tvrtke Hewlett Packard Enterprise. Ako je HPE naveo da je potrošni dio obuhvaćen uslugom, obveza popravka u određenom roku nakon poziva i vrijeme dolaska na lokaciju korisnika ne odnose se na popravak ili zamjenu obuhvaćenog potrošnog dijela.</p> <p>Maksimalni podržani radni vijek/maksimalno vrijeme korištenja</p> <p>Dijelovi i komponente kojima je istekao maksimalan podržani radni vijek i/ili ograničenje maksimalnog vremena korištenja definirani u proizvođačevim uputama za korištenje, kratkim specifikacijama proizvoda ili na listu s tehničkim podacima o proizvodu neće se nuditi, popravljati ni zamjenjivati u sklopu ove usluge.</p>
Ažuriranja firmvera za kvalificirane proizvode	<p>Budući da Hewlett Packard Enterprise izdaje ažuriranja firmvera za HPE-ove hardverske proizvode, ona postaju dostupna samo korisnicima s aktivnim ugovorom prema kojem imaju pravo na pristup tim ažuriranjima. Korisnici usluge HPE Proactive Care moći će preuzeti, instalirati i koristiti ažuriranja firmvera za hardverske proizvode koji su obuhvaćeni ovom uslugom, i to u skladu sa svim relevantnim ograničenjima licence iz važećih HPE-ovih standardnih uvjeta prodaje.</p> <p>Hewlett Packard Enterprise opravdanim će sredstvima (npr. pristupnim kodom ili drugim načinima identifikacije) provjeriti kvalificiranost za ažuriranja, a korisnik je dužan te alate za pristup koristiti u skladu s uvjetima iz ovih specifikacija i drugim primjenjivim ugovorima s HPE-om.</p> <p>Hewlett Packard Enterprise može korisnikovo pridržavanje uvjeta ugovora s HPE-om, uključujući onih iz ovih specifikacija, provjeriti i pomoću drugih opravdanih postupaka, npr. nadzorom.</p> <p>Da bi primali, preuzimali, instalirali i koristili povezana ažuriranja firmvera, korisnici s licencama za softverske proizvode utemeljene na firmveru (značajke implementirane u firmver aktivirane kupnjom zasebne licence za softver) moraju imati i, ako je dostupan, aktivan HPE-ov ugovor za pružanje softverske podrške. Hewlett Packard Enterprise omogućit će ili instalirati ažuriranja firmvera ili pak pomoći korisniku da ih instalira na način prethodno opisan u dokumentu samo ako korisnik ima licencu za korištenje povezanih ažuriranja softvera za svaki sustav, utor, procesor, jezgru procesora i licencu za softver za krajnjeg korisnika na način na koji to dopuštaju originalne HPE-ove ili originalne proizvođačeve licencne odredbe za softver.</p>

Tablica 4. Specifikacije: Upravljanje incidentima (nastavak)

ZNAČAJKA	SPECIFIKACIJE ISPORUKE
Mogućnosti razine usluge upravljanja incidentima	
Podrška za hardverske i softverske incidente	<p>Sve razine usluge HPE Proactive Care obuhvaćaju sprječavanje problema i podršku za upravljanje incidentima za hardverske i softverske proizvode. Za svaku razinu usluge Proactive Care Hewlett Packard Enterprise nudi sve značajke temeljne usluge sprječavanja problema navedene u tablicama 2 i 3 te povezane značajke temeljne usluge upravljanja incidentima navedene u ovoj tablici.</p> <p>Portfelj usluga HPE Proactive Care za hardverske proizvode obuhvaća tri različite razine usluga vezanih uz hardver:¹⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> • HPE Proactive Care sljedeći radni dan • HPE Proactive Care u roku od četiri sata, dostupna 24 sata na dan i sedam dana u tjednu • HPE Proactive Care s popravkom u roku od šest sati nakon poziva <p>Portfelj usluge HPE Proactive Care sastoji se od istih triju razina usluge uz dodatne osnovne značajke zadržavanja neispravnih medija (DMR) i sveobuhvatnog zadržavanja neispravnih materijala (CDMR) kao dodatnih značajki usluge koje korisnik može kupiti prema svojim potrebama.</p> <p>Za kvalificirane proizvode mogućnost značajke usluge zadržavanja neispravnih medija korisniku omogućuje zadržavanje neispravnih tvrdih diskova ili kvalificiranog SSD/izbrisivog memorijskog pogona kojih se korisnik ne želi odreći zbog osjetljivih podataka koji se nalaze na disku ("tvrdi disk ili SSD/izbrisivi memorijski pogon") obuhvaćenom ovom uslugom. Svi tvrdi diskovi ili kvalificirani SSD/izbrisivi memorijski pogoni u sustavu obuhvaćenom uslugom moraju sudjelovati u mogućnosti zadržavanja neispravnih medija. Osim mogućnosti zadržavanja neispravnih dijelova, mogućnost sveobuhvatnog zadržavanja neispravnih dijelova omogućuje korisniku zadržavanje dodatnih komponenti za koje Hewlett Packard Enterprise smatra da mogu pohranjivati podatke, primjerice memorijski moduli. Sve kvalificirane komponente za pohranu podataka u sustavu obuhvaćenom uslugom moraju sudjelovati u mogućnosti sveobuhvatnog zadržavanja neispravnih dijelova. Dodatne informacije potražite u tablici 5.</p> <p>Usluga HPE Proactive Care za softverske proizvode omogućuje 24-satnu softversku podršku sedam dana u tjednu, uključujući HPE-ove neradne dane. Kada zaprimi zahtjev za manje važne softverske probleme (težine 3 ili 4), Hewlett Packard Enterprise na poziv će odgovoriti u roku od dva sata od bilježenja zahtjeva za uslugom. HPE omogućuje korektivnu podršku pri rješavanju problema sa softverom koje je moguće prepoznati te koje korisnik može reproducirati. HPE korisniku omogućuje i podršku pri prepoznavanju problema koje je teško reproducirati. Korisniku je dostupna pomoć pri rješavanju incidenata i konfiguracijskih parametara. Informacije o reagiranju na kritične softverske probleme (težine 1 ili 2) potražite u odjeljku "Poboljšana usluga pozivanja centra za podršku" u gornjem tekstu ovog dokumenta.</p> <p>Razlike u razinama reaktivne usluge HPE Proactive Care za hardver navedene su u nastavku. Sva razdoblja obuhvaćenosti uslugom podložna su lokalnoj raspoloživosti. Detaljne informacije o dostupnosti usluge zatražite u lokalnom prodajnom uredu tvrtke Hewlett Packard Enterprise.</p>
Mogućnosti podrške za hardver	
HPE Proactive Care sljedeći radni dan	<p>Hewlett Packard Enterprise za određene uređaje obuhvaćene tom mogućnošću nudi sljedeće razine reaktivne usluge:</p> <p>Dostupnost podrške za hardver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • standardno radno vrijeme tijekom standardnih radnih dana (9 x 5): usluga na lokaciji korisnika dostupna je devet sati dnevno između 8.00 i 17.00 sati po lokalnom vremenu, od ponedjeljka do petka, osim tijekom HPE-ovih neradnih dana <p>Vrijeme dolaska na lokaciju korisnika radi pružanja hardverske podrške:</p> <ul style="list-style-type: none"> • odaziv sljedeći radni dan na lokaciji korisnika: ovlašteni predstavnik (CE) tvrtke Hewlett Packard Enterprise doći će na lokaciju korisnika tijekom razdoblja obuhvaćenosti uslugom na lokaciji korisnika radi održavanja hardvera sljedećeg dana obuhvaćenosti uslugom nakon što je HPE primio i potvrdio poziv. Značajke usluge definirane su u području "Hardverska podrška na lokaciji" u odjeljku Ograničenja usluge. Dostupnost odziva u određenom roku ovisi o udaljenosti lokacije korisnika od HPE-ova centra za podršku. Dodatne informacije potražite u tablici 6. Dodatne informacije zatražite od HPE-a.

¹⁰ Nisu sve mogućnosti razine usluge dostupne za sve proizvode.

Tablica 4. Specifikacije: Upravljanje incidentima (nastavak)

ZNAČAJKA	SPECIFIKACIJE ISPORUKE
	<p>Hewlett Packard Enterprise za određene uređaje obuhvaćene tom mogućnošću nudi sljedeće razine reaktivne usluge:</p> <p>Dostupnost podrške za hardver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 x 7: usluga je dostupna 24 sata na dan i sedam dana u tjednu, uključujući HPE-ove neradne dane. <p>Vrijeme dolaska na lokaciju korisnika radi pružanja hardverske podrške:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dolazak na lokaciju korisnika u roku od četiri sata: ovlašteni predstavnik (CE) tvrtke Hewlett Packard Enterprise doći će na korisnikovu lokaciju tijekom razdoblja obuhvaćenosti uslugom na lokaciji korisnika i započeti s održavanjem hardvera u roku od 4 sata nakon što HPE primi i potvrdi poziv. Značajke usluge definirane su u području "Hardverska podrška na lokaciji" u odjeljku Ograničenja usluge. Dostupnost odziva u određenom roku ovisi o udaljenosti lokacije korisnika od HPE-ova centra za podršku. Dodatne informacije potražite u tablici 6. Dodatne informacije zatražite od HPE-a.
<p>HPE Proactive Care s popravkom u roku od šest sati nakon poziva</p>	<p>Hewlett Packard Enterprise za određene uređaje obuhvaćene tom mogućnošću nudi sljedeće razine reaktivne usluge:</p> <p>Dostupnost podrške za hardver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 x 7: usluga je dostupna 24 sata na dan i sedam dana u tjednu, uključujući HPE-ove neradne dane. <p>Obveza popravka hardvera u određenom roku nakon poziva:</p> <p>HPE će u slučaju kritičnih incidenata (težine 1 i 2) vezanih uz hardver obuhvaćen uslugom uložiti komercijalno opravdane napore da hardver vrati u funkcionalno stanje u roku od 6 sati od primitka i potvrde poziva. Značajke usluge definirane su u područjima "Hardverska podrška na lokaciji" i "Obveza popravka hardvera u određenom roku nakon poziva" u odjeljku Ograničenja usluge. Dostupnost dolaska na lokaciju korisnika u određenom roku i popravka u određenom roku nakon poziva ovisi o udaljenosti lokacije korisnika od HPE-ova centra za podršku. Dodatne informacije potražite u tablici 6. Dodatne informacije zatražite od HPE-a.</p> <p>Za incidente koji nisu kritični (težine 3 ili 4) ili na korisnikov zahtjev HPE će s korisnikom dogovoriti vrijeme početka popravka, a obveza popravka u određenom razdoblju od poziva početi će u to vrijeme. Razine težine incidenata definirane su u odjeljku Opće odredbe/ostale iznimke.</p> <p>Vremensko razdoblje za popravak u određenom roku nakon poziva počinje kada HPE zaprimi i potvrdi početni zahtjev za hardverskom uslugom ili kada nastupi vrijeme početka rada dogovoreno s korisnikom, kao što je navedeno u odjeljku Opće odredbe/ostale iznimke. Rok za popravak nakon poziva završava kada HPE utvrdi da je hardver popravljen ili kada se događaj zatvori uz objašnjenje da je HPE utvrdio da za njega trenutno nije potrebna intervencija na lokaciji korisnika.</p>
<p>HPE Proactive Care s popravkom u roku od šest sati nakon poziva (nastavak)</p>	<p>Popravak se smatra dovršenim kada Hewlett Packard Enterprise potvrdi da je hardverski kvar popravljen ili da je hardver zamijenjen. HPE nije odgovoran za izgubljene podatke, a korisnik je odgovoran za implementaciju odgovarajućih postupaka sigurnosnog kopiranja. HPE može izvršiti potvrdu izvođenjem samotestiranja pri pokretanju, samostalnom dijagnostikom ili vizualnom provjerom pravilnosti rada. HPE će, prema vlastitom nahođenju, odrediti razinu testiranja potrebnu da bi se provjerilo je li hardver popravljen. HPE može, prema vlastitom nahođenju, privremeno ili trajno zamijeniti proizvod da bi ispunio obvezu popravka u određenom roku nakon poziva. Zamjenski su proizvodi novi ili funkcionalno ekvivalentni novima u pogledu performansi. Zamijenjeni proizvodi postaju vlasništvo HPE-a.</p> <p>Proći će 30 dana od dana kupnje usluge za postavljanje i izvođenje nužnih pregleda i postupaka prije nego što obveza popravka hardvera u određenom roku stupi na snagu. Tijekom tog 30-dnevnog razdoblja još pet radnih dana nakon dovršetka provjere HPE će omogućiti uslugu dolaska na lokaciju korisnika u roku od četiri sata. Poboľjšano upravljanje zalihama dijelova (samo uz obvezu popravka u određenom roku nakon poziva)</p> <p>Za korisnika koji je odabrao mogućnost obveze popravka u određenom roku od poziva HPE održava zalihu ključnih zamjenskih dijelova da bi mogao ispuniti tu obvezu. Te su zalihe pohranjene na lokaciji koju određuje HPE. Ti se dijelovi održavaju da bi se omogućila povećana dostupnost zaliha i da bi bili dostupni ovlaštenim predstavnicima tvrtke Hewlett Packard Enterprise koji odgovaraju na kvalificirane zahtjeve za uslugom.</p>

Tablica 4. Specifikacije: Upravljanje incidentima (nastavak)

ZNAČAJKA	SPECIFIKACIJE ISPORUKE
Mogućnosti podrške za softver	
Ažuriranja softverskih proizvoda i dokumentacije	<p>Kada Hewlett Packard Enterprise objavi ažuriranja HPE-ova softvera, korisniku se na raspolaganje daju najnovije revizije softvera i pripadajući priručnici. Za određeni softver drugih proizvođača HPE će ažuriranja softvera korisniku stavljati na raspolaganje kada ta ažuriranja omogući drugi proizvođač. HPE korisniku može i dati upute za nabavljanje ažuriranja softvera izravno od drugog proizvođača. Kada bude potrebno preuzeti, instalirati ili pokrenuti najnoviju reviziju softvera, korisnik će dobiti licencni ključ ili pristupnu šifru ili pak upute za nabavljanje licencnog ključa i pristupne šifre.</p> <p>Ažuriranja za većinu HPE-ova softvera i odabranog softvera drugih proizvođača koji HPE podržava bit će dostupna na portalu za ažuriranje i licenciranje softvera putem HPESC-a. Portal za ažuriranje i licenciranje softvera korisniku omogućuje elektronički pristup za primanje ažuriranja softverskog proizvoda i dokumentacije te za proaktivno upravljanje njima.</p> <p>Ažuriranja softvera drugih proizvođača koji HPE podržava korisnik će možda morati preuzeti izravno s web-mjesto tog proizvođača.</p>
Licence za korištenje softverskih ažuriranja	<p>Korisnik za svaki sustav, priključak, procesor, jezgru procesora ili licencni ugovor s krajnjim korisnikom obuhvaćen ovom uslugom dobiva licencu za korištenje ažuriranja HPE-ova softvera ili softvera drugih proizvođača koji HPE podržava prema izvornim HPE-ovim ili izvornim proizvođačevim uvjetima softverske licence.</p> <p>Licencne će odredbe biti jednake HPE-ovim licencnim odredbama za softver koje se odnose na korisnikovu temeljnu softversku licencu ili će odgovarati trenutnim licencnim odredbama drugog proizvođača softvera, ako se odnose na takav softver, a obuhvaćat će i eventualne dodatne licencne odredbe za softver koje su vezane uz ažuriranja softvera dobivena u sklopu usluge.</p>
Način ažuriranja softvera i dokumentacije koji preporučuje HPE	<p>Preporučeni način isporuke ažuriranja HPE-ova softvera i softvera drugih proizvođača koji HPE podržava te dokumentacije za taj softver odredit će HPE. Glavni će način isporuke ažuriranja softvera i dokumentacije biti putem preuzimanja s portala za ažuriranje i licenciranje softvera ili s web-mjesta drugog proizvođača.</p>

Tablica 5. Specifikacije: Dodatne usluge

ZNAČAJKA	SPECIFIKACIJE ISPORUKE
Dodatna stručna tehnička pomoć	<p>Pružanje dodatne stručne tehničke pomoći dodatna je značajka i fleksibilan način povećanja i nadopunjavanja znanja korisnikova vlastita IT tima, uz ponudu stručnih kapaciteta po potrebi. Ako korisnik želi pristupiti HPE-ovim tehničkim uslugama, te se usluge mogu nuditi u sklopu portfelja jednokratnih HPE-ovih tehničkih usluga ili kupnjom godišnjih kredita usluge HPE Proactive Select. Dodatne informacije o usluzi HPE Proactive Select nalaze se na web-mjestu hpe.com/services/proactiveselect.</p>
HPE-ova usluga zadržavanja neispravnih medija	<p>Ta mogućnost korisniku omogućuje da za kvalificirane proizvode zadrži neispravan tvrdi disk ili SSD/izbrisivi memorijski pogon kojega se korisnik ne želi odreći zbog povjerljivih podataka koji se nalaze na disku ("Disk ili SSD/izbrisivi memorijski pogon") obuhvaćenom uslugom. Svi tvrdi diskovi ili kvalificirani SSD/izbrisivi memorijski pogoni u sustavu obuhvaćenom uslugom moraju biti uključeni u značajku zadržavanja neispravnih medija.</p>
HPE-ovo sveobuhvatno zadržavanje neispravnih materijala	<p>Osim mogućnosti zadržavanja neispravnih medija, ova mogućnost korisniku dopušta zadržavanje dodatnih komponenti za koje Hewlett Packard Enterprise smatra da imaju mogućnost pohrane podataka, kao što su memorijski moduli. Sve kvalificirane komponente za pohranu podataka u sustavu obuhvaćenom uslugom moraju sudjelovati u mogućnosti sveobuhvatnog zadržavanja neispravnih medija. Komponente koje je moguće zadržati na temelju te značajke usluge navedene su u dokumentu na web-mjestu hpe.com/services/cdmr.</p>

Tablica 6. Specifikacije: Putne zone za uslugu

ZNAČAJKA	SPECIFIKACIJE ISPORUKE		
Geografske lokacije	Putne zone i troškovi, ako postoje, ovise o geografskoj regiji.		
Tablica putnih zona za vrijeme dolaska na lokaciju korisnika radi pružanja podrške za hardver	Udaljenost od HPE-ova centra za podršku	Dolazak na lokaciju korisnika radi hardvera u roku od četiri sata	Dolazak na lokaciju radi hardvera sljedećeg dana
	0 – 160 km (0 – 100 milja)	4 sata	Sljedeći dan dostupnosti usluge
	101 – 200 milja (161 – 320 km)	8 sati	Jedan dodatni dan dostupnosti usluge
	321 – 480 km (201 – 300 milja)	Određuje se u trenutku naručivanja i ovisi o dostupnosti	Dva dodatna dana dostupnosti usluge
	Više od 480 km (300 milja)	Određuje se u trenutku naručivanja i ovisi o dostupnosti	Određuje se u trenutku naručivanja i ovisi o dostupnosti
Vremenska obveza od poziva do popravka hardvera	Obveza popravka hardvera u određenom roku od poziva dostupna je za lokacije u krugu od 80 km (50 milja) od HPE-ova centra za podršku. Putne zone i iznosi nadoplate na nekim se geografskim lokacijama mogu razlikovati. Obveza popravka u određenom roku od poziva nije dostupna za lokacije koje se nalaze na udaljenosti većoj od 160 km (100 milja) od HPE-ova centra za podršku. Za lokacije koje se nalaze na udaljenosti od 81 do 160 km (51 do 100 milja) od HPE-ova centra za podršku vrijedi prilagođena obveza popravka hardvera u određenom roku od poziva, kao što je prikazano u tablici u nastavku.		
Tablica putnih zona za obvezu popravka hardvera u određenom roku od poziva	Udaljenost od HPE-ova centra za podršku	Popravak hardvera u roku od 6 sata nakon poziva	
	0 – 80 km (0 – 50 milja)	6 sati	
	81 – 160 km (51 – 100 milja)	8 sati	
	Više od 160 km (100 milja)	Nije dostupno	

Ograničenja usluge

Usluge koje se pružaju u sklopu ugovora o usluzi HPE Proactive Care ograničene su na IT okruženje kojima izravno svakodnevno upravlja jedan direktor IT-ja u jednoj zemlji. Ako nije drugačije navedeno ili dogovoreno, proaktivne i savjetodavne usluge pružaju se tijekom lokalnog HPE-ova standardnog radnog vremena i dana, osim tijekom HPE-ovih neradnih dana. Opseg usluge HPE Proactive Care, ako nije drugačije navedeno u ovom dokumentu, ograničen je na proizvode obuhvaćene ugovorom o podršci HPE Proactive Care.

Ako korisnik kupi dodatnu podršku usluge HPE Proactive Care, proaktivni zadaci za dodatne uređaje obaviti će se na postojećim uređajima obuhvaćenima ugovorom prema nahodnju tvrtke Hewlett Packard Enterprise.

Za izvješća o verziji firmvera i softvera te izvješća o proaktivnom pregledu potrebna je instalacija trenutne verzije tehnologije za daljinsku podršku, uz omogućenu funkciju prikupljanja podataka. Ako tehnologija za daljinsku podršku trenutno ne podržava neki uređaj, od korisnika će se zatražiti da ručno prikupi podatke koji su tvrtki Hewlett Packard Enterprise potrebni da bi uređaj obuhvatila gore navedenim izvješćima. U tom će slučaju HPE korisniku dati jasne upute kako i kada ručno prikupiti i prenijeti potrebne podatke. Te podatke HPE mora primiti unutar potrebnih vremenskih okvira da bi ih mogao obuhvatiti gore navedenim izvješćima; u suprotnom HPE više neće imati obvezu slanja gore navedenih izvješća o tim uređajima i neće ponuditi popust na naknade za uslugu HPE Proactive Care.

Popis trenutno podržanih uređaja dostupan je kao dio napomena uz izdanje daljinske podrške Insight Remote Support na web-mjestu hpe.com/services/getconnected.

Opseg obuhvaćenih proizvoda

Usluga je dostupna samo za poslužitelje, softver, uređaje za pohranu, polja za pohranu, mrežne uređaje i mreže za pohranu navedene na sljedećem web-mjestu hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

Značajke usluge i njihova ograničenja ovise o uređajima i softveru. Informacije o konkretnim ograničenjima i lokalnoj dostupnosti zatražite u prodajnom uredu tvrtke Hewlett Packard Enterprise ili od prodajnog predstavnika tvrtke Hewlett Packard Enterprise.

Opća ograničenja

Osoblje tvrtke Hewlett Packard Enterprise obaviti će potrebne proaktivne zadatke definirane u tablici 3 tijekom lokalnih HP-ovih standardnih radnih dana, osim HPE-ovih neradnih dana, daljinski ili na lokaciji korisnika, prema odluci HPE-a. Ako se zadaci moraju obaviti izvan standardnog radnog vremena, moguća je naplata dodatnih troškova, a njihovo obavljanje ovisi o lokalnoj dostupnosti.

Hewlett Packard Enterprise zadržava pravo na određivanje konačnog rješenja za sve zahtjeve za uslugom.

Usluga ne obuhvaća, između ostalih, sljedeće aktivnosti:

- usluge potrebne jer korisnik nije primijenio neki popravak, zakrpu ili izmjenu sustava koje je dobio od tvrtke Hewlett Packard Enterprise
- usluge koje su po mišljenju tvrtke Hewlett Packard Enterprise potrebne zbog neovlaštenih pokušaja osoblja koje nije HPE-ovo da instalira, popravi, održava ili izmijeni hardver, firmver ili softver
- operativno testiranje aplikacija ili dodatne testove koje zatraži korisnik
- usluge koje su po HPE-ovu mišljenju potrebne zbog neprimjerenog tretmana ili korištenja proizvoda i opreme
- usluge potrebne jer korisnik nije poduzeo preventivne mjere koje je prethodno predložila tvrtka Hewlett Packard Enterprise
- sigurnosno kopiranje i oporavak operacijskog sustava, drugog softvera i podataka
- implementaciju bilo koje preporuke tvrtke Hewlett Packard Enterprise koja je navedena kao dio usluge
- instalaciju ažuriranja firmvera i/ili softvera koja korisnik može sam instalirati

Obveza popravka hardvera u određenom roku nakon poziva

Ako Hewlett Packard Enterprise zatraži prethodni pregled, obveza popravka hardvera u određenom roku nakon poziva neće stupiti na snagu sljedećih pet (5) radnih dana nakon dovršetka pregleda. Uz to, HPE zadržava pravo na smanjivanje razine usluge na dolazak na lokaciju korisnika u određenom roku ili raskid ugovora o usluzi ako se ne slijede kritični prijedlozi ili ako se pregled ne obavi unutar navedenog vremenskog roka.

Mogućnosti obveze popravka hardvera u određenom roku od poziva navedene su u odjeljku "HPE Proactive Care s popravkom u roku od šest sati nakon poziva" (vidi tablicu 4). Svi rokovi popravka po pozivu podložni su lokalnoj raspoloživosti. Detaljne informacije o dostupnosti zatražite u lokalnom prodajnom uredu tvrtke Hewlett Packard Enterprise.

Obveza popravka hardvera u određenom roku razlikuje se ovisno o proizvodima.

Obveza popravka u određenom roku nakon poziva ne vrijedi za softverske proizvode ni ako se korisnik umjesto za izvršavanje preporučenih postupaka za oporavak poslužitelja odluči za produljeno dijagnosticiranje tvrtke Hewlett Packard Enterprise.

Obveza popravka u određenom roku nakon poziva ne primjenjuje se ako korisnik ne instalira i ne pokrene trenutnu verziju tehnologije za daljinsku podršku na svim uređajima. Obveza popravka u određenom roku nakon poziva nije dostupna ni za uređaje koje ne podržava tehnologija za daljinsku podršku. Korisnik je i dalje dužan plaćati sve naknade povezane s pružanjem usluge HPE Proactive Care.

Obveze popravka u određenom roku nakon poziva i rokovi dolaska na lokaciju korisnika ne vrijede za popravak ili zamjenu neispravnih ili potrošenih baterija za određena korporativna polja za pohranu ni proizvode s vrpcom.

Ako korisnik zatraži zakazanu uslugu, razdoblje za popravak počinje teći od dogovorenog zakazanog termina.

U skladu s diskrecijskim pravom tvrtke Hewlett Packard Enterprise usluga će se pružati kombiniranjem daljinskog dijagnosticiranja i podrške, pružanjem usluge na lokaciji korisnika i drugim načinima. Drugi načini pružanja usluge mogu obuhvaćati isporuku putem dostavljača dijelova koje može zamijeniti korisnik, kao što su tipkovnica, miš, neki tvrdi diskovi i drugi dijelovi koje HPE klasificira kao dijelove koje korisnik može sam popraviti (CSR-ovi), ili pak cijelog zamjenskog proizvoda. HPE će odrediti prikladan način pružanja usluge potreban za učinkovitu i pravovremenu korisničku podršku i ispunjavanje obveze popravka u određenom roku nakon poziva, ako je to primjenjivo.

Ako korisnik pristane na preporučeni dio koji može sam zamijeniti (CSR) i koji služi za vraćanje sustava u funkcionalno stanje, razina usluge na lokaciji korisnika neće vrijediti. U tim slučajevima praksa je tvrtke Hewlett Packard Enterprise ekspresnom poštom korisniku poslati dijelove koje može sam popraviti, a koji su ključni za funkcioniranje proizvoda. Dodatne informacije o dijelovima koje korisnik može sam popraviti potražite na adresi hpe.com/info/csr.

Sljedeće aktivnosti ili situacije obustavit će izračunavanje roka za popravak nakon poziva (ako je primjenjivo) dok se ne dovrše ili ne riješe:

- djelovanje ili nedjelovanje korisnika ili trećih strana koje utječe na postupak popravka
- automatski postupci oporavka aktivirani kvarom hardvera, primjerice postupci ponovne izgradnje ili održavanja mehanizma diska
- sve druge aktivnosti koje nisu specifične za popravak hardvera, ali su potrebne za provjeru je li kvar hardvera popravljen, primjerice ponovno pokretanje operacijskog sustava

Hewlett Packard Enterprise zadržava pravo na promjenu obveze popravka u određenom roku nakon poziva ovisno o konkretnoj korisnikovoj konfiguraciji, lokaciji i okruženju. To se određuje u trenutku naručivanja ugovora za podršku i ovisi o dostupnosti resursa.

Hardverska podrška na lokaciji

U skladu s diskrecijskim pravom tvrtke Hewlett Packard Enterprise usluga će se pružati kombiniranjem daljinskog dijagnosticiranja i podrške, pružanjem usluge na lokaciji korisnika i drugim načinima. Drugi načini pružanja usluge mogu obuhvaćati isporuku putem dostavljača dijelova koje može zamijeniti korisnik, kao što su tipkovnica, miš i ostali dijelovi klasificirani kao dijelovi koje korisnik može sam popraviti (CSR), ili pak cijelog zamjenskog proizvoda. HP će odrediti odgovarajući način isporuke potreban za učinkovitu i pravovremenu podršku korisniku.

Kad je riječ o mogućnostima dolaska na lokaciju korisnika u određenom roku, Hewlett Packard Enterprise preporučuje korisnika da instalira odgovarajuće rješenje za daljinsku podršku i upravlja njime uz sigurnu vezu s HPE-om radi pružanja usluge. Rokovi ovise o udaljenosti lokacije korisnika od ureda za podršku tvrtke Hewlett Packard Enterprise. Da bi provjerio dostupnost usluge, korisnik se treba obratiti lokalnom predstavniku za usluge tvrtke Hewlett Packard Enterprise.

Rok dolaska na lokaciju korisnika neće vrijediti ako se usluga može pružiti putem daljinskog dijagnosticiranja, daljinske podrške ili drugih prethodno opisanih načina pružanja usluge. Za tehničke hardverske probleme koji se prema HPE-ovoj prosudbi ne mogu riješiti daljinski, ovlaštenu predstavnik tvrtke Hewlett Packard Enterprise pružit će tehničku podršku na lokaciji korisnika da bi hardverske proizvode obuhvaćene uslugom vratio u funkcionalno stanje. HPE može prema vlastitom nahođenju zamijeniti takve proizvode umjesto njihova popravka. Zamjenski su proizvodi novi ili funkcionalno ekvivalentni novima u pogledu performansi. Zamijenjeni proizvodi postaju vlasništvo HPE-a.

Kada ovlaštenu predstavnik tvrtke Hewlett Packard Enterprise stigne na lokaciju korisnika, uslugu će na lokaciji korisnika ili daljinski, prema nahođenju HPE-a, nastaviti obavljati dok se proizvodi ne poprave. Ako su potrebni zamjenski dijelovi ili dodatni resursi, HPE može privremeno obustaviti rad te ga nastaviti čim oni postanu dostupni. Rad do završetka ne mora se odnositi na podršku na lokaciji korisnika za stolne, prijenosne i potrošačke proizvode. Popravak se smatra dovršenim kada HPE potvrdi da je hardverski kvar popravljen ili da je hardver zamijenjen.

Bez obzira na bilo što suprotno navedeno u ovom dokumentu ili važećim standardnim uvjetima prodaje tvrtke Hewlett Packard Enterprise, HPE će za određena poslovna polja za pohranu i poslovne proizvode s vrpcom zamijeniti neispravne ili potrošene baterije ključne za pravilno funkcioniranje proizvoda obuhvaćenog uslugom.

Kad je riječ o incidentima s hardverom obuhvaćenim uslugom koje nije moguće riješiti daljinski, tvrtka Hewlett Packard Enterprise uložiti će komercijalno razumne napore da reagira na lokaciji korisnika u skladu s kupljenom razinom reaktivne podrške na lokaciji za neispravni uređaj.

Rok dolaska na lokaciju korisnika odnosi se na vremensko razdoblje koje počinje kada Hewlett Packard Enterprise zaprimi i potvrdi početni poziv, kao što je opisano u odjeljku **Opće odredbe/ostale iznimke**. Rok dolaska na lokaciju korisnika završava kada ovlaštenu predstavnik tvrtke Hewlett Packard Enterprise stigne na lokaciju korisnika ili nakon zatvaranja prijavljenog događaja uz objašnjenje da je HPE utvrdio da za njega trenutno nije potrebna intervencija na lokaciji korisnika.

Vrijeme odaziva mjeri se samo tijekom razdoblja obuhvaćenosti uslugom i može se prenijeti na sljedeći dan obuhvaćenosti uslugom. Mogućnosti hardverske podrške u određenom roku za kvalificirane proizvode navedene su u tablici 4. Svi rokovi odaziva podložni su lokalnoj raspoloživosti. Detaljne informacije o dostupnosti usluge zatražite u lokalnom prodajnom uredu tvrtke Hewlett Packard Enterprise.

Ako se korisniku radi vraćanja sustava u funkcionalno stanje isporuči dio koji može sam popraviti (CSR), obveza dolaska na lokaciju korisnika u određenom roku neće se primjenjivati. U tim slučajevima praksa je tvrtke Hewlett Packard Enterprise ekspresnom poštom korisniku poslati dijelove koje može sam popraviti, a koji su ključni za funkcioniranje proizvoda. Dodatne informacije o postupku korisnikova samopopravka i dijelovima koje korisnik može sam popraviti potražite na web-mjestu: hpe.com/info/csr.

Softver

Korisnicima koji na jednoj lokaciji imaju više sustava Hewlett Packard Enterprise može ograničiti broj kompleta fizičkih medija s ažuriranjima softverskog proizvoda i dokumentacije koji se isporučuju u sklopu usluge.

Ažuriranja softvera nisu dostupna za sve softverske proizvode. Ako ta značajka usluga nije dostupna, neće biti obuhvaćena uslugom.

Ažuriranja softvera za neke proizvode obuhvaćaju samo manje popravke značajki. Nove verzije softvera moraju se kupiti zasebno.

Ograničenja mogućnosti usluge zadržavanja neispravnih medija i sveobuhvatnog zadržavanja neispravnih materijala

Mogućnost usluge zadržavanja neispravnih medija i sveobuhvatnog zadržavanja neispravnih materijala primjenjuje se samo na kvalificirane komponente za pohranu podataka koje Hewlett Packard Enterprise zamijeni zbog kvara. Ne vrijede ni za kakvu zamjenu komponenti za pohranu podataka koje nisu oštećene.

Komponente za pohranu podataka koje je Hewlett Packard Enterprise naveo kao potrošne dijelove i/ili koje su dostigle maksimalan podržani radni vijek i/ili ograničenje maksimalnog korištenja navedeno u proizvođačevim uputama za korištenje, kratkim specifikacijama proizvoda ili na listu s tehničkim podacima nisu obuhvaćene ovom uslugom.

Obuhvaćenost uslugom zadržavanja neispravnih medija i sveobuhvatnog zadržavanja neispravnih materijala za mogućnosti za koje je Hewlett Packard Enterprise odredio da je za njih potrebna zasebna pokrivenost, ako je dostupna, potrebno je konfigurirati i kupiti zasebno.

Hewlett Packard Enterprise neprestano prati učestalost kvarova tih komponenti i zadržava pravo na otkazivanje usluge uz obavijest 30 dana unaprijed ako smatra da korisnik prečesto koristi mogućnost usluge zadržavanja neispravnih medija ili sveobuhvatnog zadržavanja neispravnih materijala (primjerice kada zamjena neispravnih komponenti za pohranu podataka bitno premašuje standardnu učestalost kvarova za sustav o kojemu je riječ).

Preduvjeti za uslugu

Hewlett Packard Enterprise može prema vlastitom nahođenju zatražiti pregled proizvoda obuhvaćenih uslugom. Ako je takav pregled potreban, ovlaštenu će predstavnik tvrtke Hewlett Packard Enterprise stupiti u kontakt s korisnikom i dogovoriti pregled unutar početnog vremenskog razdoblja od 30 dana. Tijekom pregleda skupljaju se ključne informacije o konfiguraciji sustava i stvara se popis proizvoda obuhvaćenih uslugom. Informacije prikupljene pregledom HPE-u omogućuju planiranje i održavanje zaliha zamjenskih dijelova na odgovarajućoj razini i lokaciji, te omogućuju pregled i otklanjanje mogućih budućih hardverskih incidenata da bi se popravci mogli obaviti što brže i što učinkovitije. Prema HPE-ovu diskrecijskom pravu pregled se može izvesti na lokaciji korisnika, putem daljinskog pristupa sustavu, pomoću alata za daljinski pregled ili telefonski.

Ako Hewlett Packard Enterprise zatraži pregled, proći će 30 dana od dana kupnje usluge do postavljanja i izvođenja pregleda i nužnih postupaka da bi obveza popravka hardvera u određenom roku nakon poziva počela vrijediti. Obveza popravka hardvera u određenom roku od poziva stupit će na snagu tek pet (5) radnih dana nakon dovršetka pregleda. Dotad će se za hardver obuhvaćen uslugom pružati usluga na razini dolaska na lokaciju korisnika u roku od četiri sata.

Osim toga, Hewlett Packard Enterprise zadržava pravo na smanjivanje razine usluge na dolazak na lokaciju korisnika u određenom roku ili na raskidanje ugovora o usluzi ako se ne uvaže prijedlozi koji su ključni za pregled ili ako se pregled ne izvede u navedenom vremenskom razdoblju, osim ako je za kašnjenje kriv HPE.

Da bi obvezu popravka hardvera u određenom roku nakon poziva bilo moguće pružiti, Hewlett Packard Enterprise zahtijeva da svi uređaji i konfiguracije budu podržani tehnologijom za daljinsku podršku, a korisnik mora instalirati i pokrenuti njezinu trenutnu verziju putem sigurne veze s HPE-om.

Instalacija i korištenje tehnologije za daljinsku podršku, uključujući instalaciju i omogućivanje agenata i prijenosa podataka tvrtki Hewlett Packard Enterprise, potrebna je za isporuku izvješća o verziji firmvera i softvera, izvješća o proaktivnom pregledu, obvezu popravka u određenom roku nakon poziva, daljinski nadzor i automatizirane zapise o pozivima putem usluge HP Proactive Care. U slučajevima u kojima korisnik nije implementirao tehnologiju za daljinsku podršku ili ona ne podržava korisnikove konfiguracije ili uređaje, a korisnik nije poduzeo potrebne korake za slanje potrebnih podataka u HPE, HPE nije obvezan izvršiti zadatke na koje to utječe, a korisnik je dužan platiti punu naknadu vezanu uz pružanje usluge HPE Proactive Care.

Korisnik je dužan instalirati firmver i softver koji može sam instalirati. Ako korisnik zatraži da Hewlett Packard Enterprise instalira ažuriranja firmvera i softvera koja može sam instalirati, ta se usluga dodatno naplaćuje. Dodatni će se troškovi korisniku naplatiti na temelju potrošenog vremena i materijala, osim ako HPE i korisnik prethodno nisu pisanim putem dogovorili drugačije. Da bi se korisnik kvalificirao za kupnju te usluge, mora imati odgovarajuću licencu za korištenje revizije softverskog proizvoda koja je aktualna na početku razdoblja trajanja ugovora o podršci. U suprotnom se ažuriranje korisnikovih proizvoda radi kvalifikacije za uslugu može dodatno naplatiti.

Korisnik mora imati legalno nabavljenu licencu za firmver koji će biti obuhvaćen tim uslugama.

Dužnosti korisnika

Ako korisnik ne ispuni navedene korisničke dužnosti, Hewlett Packard Enterprise ili ovlašteni servis tvrtke Hewlett Packard Enterprise i) neće biti obvezni pružati opisane usluge ili će ii) te usluge pružiti o korisnikovu trošku po važećem cjeniku za utrošeno vrijeme i materijal.

Korisnik mora pravovremeno dati točne i potpune podatke potrebne tvrtki Hewlett Packard Enterprise radi izvođenja usluga.

Radi pružanja proaktivnih usluga obuhvaćenih uslugom HPE Proactive Care korisnik će HPE-u navesti odgovarajuće podatke za kontakt voditelja sustava (ime, adresu e-pošte i telefonski broj) kao primarne osobe odgovorne za održavanje infrastrukture obuhvaćene uslugom HPE Proactive Care. Kontakt korisnikova voditelja sustava služiti će kao primarna točka općenite komunikacije te tijekom prvog postavljanja usluge.

Obveza popravka u određenom roku nakon poziva podrazumijeva da korisnik omogući neograničen pristup sustavu čim to Hewlett Packard Enterprise zatraži. Obveza popravka u određenom roku nakon poziva ne vrijedi kada se pristup sustavu, uključujući fizički pristup, daljinsko otklanjanje poteškoća i dijagnostičke procjene hardvera, odgodi ili onemogući. Ako korisnik zatraži zakazanu uslugu, razdoblje za popravak nakon poziva počinje teći od dogovorenog zakazanog termina.

Kada to Hewlett Packard Enterprise zatraži, korisnik mora sudjelovati u HPE-ovim pokušajima daljinskog rješavanja problema, kao i u proaktivnim aktivnostima.

Korisnik je dužan učiniti sljedeće:

- pokretati samotestiranja te instalirati i pokretati druge dijagnostičke alate i programe
- instalirati ažuriranja i zakrpe firmvera koje može sam instalirati
- u ime tvrtke Hewlett Packard Enterprise pokretati "skripte" za prikupljanje podataka u slučaju da se ne mogu pokrenuti pomoću tehnologije za daljinsku podršku
- dati sve informacije potrebne da Hewlett Packard Enterprise pravodobno i profesionalno izvrši daljinsku podršku i utvrdi razinu kvalificiranosti za podršku
- na HPE-ov zahtjev obavljati druge opravdane aktivnosti kojima tvrtki Hewlett Packard Enterprise omogućuje prepoznavanje i rješavanje problema

Korisnik je odgovoran za instalaciju i konfiguriranje svih podržanih uređaja i održavanje odgovarajuće HPE-ove tehnologije daljinske podrške uz sigurnu vezu s tvrtkom Hewlett Packard Enterprise. Korisnik mora omogućiti sve potrebne resurse u skladu s napomenama o izdanju tehnologije za daljinsku podršku da bi omogućio pružanje usluge i dodatne mogućnosti uz uslugu. Korisnik mora nabaviti i hardver potreban za hostiranje tehnologije za daljinsku podršku. Kada se instalira rješenje za daljinsku podršku, korisnik mora održavati i podatke za kontakt koji su konfigurirani u verziji tehnologije za daljinsku podršku koju će HPE koristiti prilikom odgovora na kvar uređaja. Da bi korisniku bile isporučene proaktivne aktivnosti u sklopu usluge Proactive Care, mora povezati svoju značajku HP Passport s jednim ili više valjanih ugovora o usluzi te omogućiti prikupljanje podataka putem tehnologije za daljinsku podršku, na način opisan na web-mjestu hpe.com/services/proactivecarecentral.

Dodatne informacije o preduvjetima, specifikacijama i iznimkama korisnik mora zatražiti od lokalnog predstavnika tvrtke Hewlett Packard Enterprise. Prilikom zakazanih posjeta korisnik HPE-u mora u najkraćem roku staviti na raspolaganje opremu radi popravaka u dogovoreno vrijeme.

U slučajevima kada su radi rješavanja problema isporučeni dijelovi koje korisnik može sam popraviti ili zamjenski proizvodi, korisnik je dužan vratiti neispravan dio ili proizvod u roku koji odredi tvrtka Hewlett Packard Enterprise. Ako HPE ne primi neispravan dio ili proizvod ili proizvod u određenom roku ili ako su dio ili proizvod po primitku demagnetizirani ili na neki drugi način fizički oštećeni, korisnik će morati platiti naknadu za neispravan dio ili proizvod koju određuje HPE.

Da bi Hewlett Packard Enterprise mogao upravljati pozivima za suradnju, korisnik mora imati važeći ugovor o podršci s proizvođačem softvera koji obuhvaća potrebu razinu usluge te značajke koje mu omogućuju upućivanje poziva proizvođaču i primanje podrške od njega. Ako proizvođač to traži, korisnik će poduzeti sve potrebne korake da bi HPE-u omogućio upućivanje poziva u svoje ime. Korisnik uz to HPE-u mora staviti na raspolaganje i potrebne informacije za upućivanje servisnog poziva proizvođaču softvera u svoje ime. Ako korisnik ne ispuni te uvjete, HPE neće moći preusmjeriti pozive proizvođaču te ne preuzima odgovornost za to. HPE-ove obaveze ograničene su na upućivanje poziva za podršku. Kupnjom usluge upravljanja pozivima za suradnju ugovor o podršci između korisnika i proizvođača ne prenosi se na HPE. Korisnik je i dalje zadužen za ispunjavanje svojih obaveza iz tih ugovora, uključujući plaćanje ugovorenih naknada i svih naknada koje mogu proizaći iz zapisnika o pozivu proizvođaču. HPE nije odgovoran za rad ili neodgovarajući rad drugih proizvođača, njihovih proizvoda ni njihovih usluga podrške.

Korisnik je zadužen za pravovremeno instaliranje ključnih nadopuna firmvera koje može sam instalirati, baš kao i za dijelove koje može sam popraviti te zamjenske proizvode koji su mu isporučeni.

Korisnik je zadužen za testiranje svih preventivnih preporuka prije implementacije u okruženje za produkciju radi provjere i potvrde međuoperabilnosti unutar svog IT okruženja. Prije implementacije bilo koje preporuke korisnik treba pročitati i razumjeti sve preduvjete, postupke i zahtjeve koji su navedeni u priloženoj dokumentaciji o ažuriranju.

Korisnik je dužan učiniti sljedeće:

- preuzeti odgovornost za registraciju za korištenje HP-ova elektroničkog alata ili elektroničkog alata drugog proizvođača za pristup bazama znanja i dohvaćanja informacija o proizvodu; HPE će po potrebi korisniku dati podatke za registraciju; za neke će proizvode korisnik morati prihvatiti uvjete korištenja elektroničkog alata drugog proizvođača

- održavati podatke za kontakt vezane uz tvrtku elektroničke alate tvrtke Hewlett Packard Enterprise ili drugog proizvođača ažurnima i točnima
- sačuvati i na zahtjev predložiti tvrtki Hewlett Packard Enterprise sve originalne softverske licence, licencne ugovore, licencne ključeve i informacije o registraciji za pretplatničke usluge primjenjive na ovu uslugu
- preuzeti odgovornost za poduzimanje mjera iz pisanih ili elektroničkih obavijesti koje korisnik može primiti o preuzimanju ažuriranja softvera ili traženju novog ažuriranja softvera na mediju kada je ta mogućnost dostupna
- koristiti sve softverske proizvode u skladu s trenutnim licencnim odredbama tvrtke Hewlett Packard Enterprise za softver koje se odnose na korisnikovu temeljnu softversku licencu ili u skladu s trenutnim licencnim odredbama drugog proizvođača softvera, ako se odnose na takav softver, uključujući i eventualne dodatne licencne odredbe za softver koje su vezane uz ažuriranja softvera dobivena u sklopu usluge

Ako Hewlett Packard Enterprise to zatraži, korisnik ili ovlašten predstavnik tvrtke Hewlett Packard Enterprise moraju u roku od deset (10) dana nakon kupnje ove usluge aktivirati hardverski proizvod za koji će se pružati podrška, i to prema uputama za registraciju koje se nalaze u dokumentaciji paketa usluga podrške ili HPE-ovu dokumentu e-pošte ili pak na neki drugi način u skladu s HPE-ovim uputama. U slučaju promjene lokacije proizvoda obuhvaćenog uslugom do aktivacije i registracije (ili pravilne prilagodbe postojećoj HPE-ovoj registraciji) mora doći u roku od deset dana nakon promjene.

Korisnik je odgovoran za sigurnost vlasničkih i povjerljivih podataka korisnika. U svrhu zaštite svojih podataka korisnik je odgovoran za pravilno čišćenje ili uklanjanje podataka iz proizvoda koji se zamjenjuju ili vraćaju u tvrtku Hewlett Packard Enterprise kao dio procesa popravka. Dodatne informacije o dužnostima korisnika, uključujući one navedene u HPE-ovu pravilniku o čišćenju medija i pravilniku o rukovanju medijima za korisnike u zdravstvu, potražite na web-mjestu [hpe.com/mediahandling](https://www.hpe.com/mediahandling).

Ako korisnik odluči zadržati zamjenske dijelove obuhvaćene mogućnostima značajki usluge zadržavanja neispravnih medija i/ili sveobuhvatnog zadržavanja neispravnih materijala, on je dužan:

- zadržati obuhvaćene komponente za pohranu podataka koje je tvrtka Hewlett Packard Enterprise zamijenila tijekom isporuke podrške
- uništiti ili zaštititi sve povjerljive podatke korisnika na obuhvaćenoj komponenti za pohranu podataka
- omogućiti prisutnost ovlaštenom predstavniku radi zadržavanja neispravne komponente za pohranu podataka, prihvatiti zamjensku komponentu, dati tvrtki Hewlett Packard Enterprise sve informacije potrebne za identifikaciju komponente, npr. serijski broj svih komponenti za pohranu podataka navedenih u nastavku i, kada to HPE zatraži, potpisivanjem dokumenta dobivenog od tvrtke Hewlett Packard Enterprise dati suglasnost za zadržavanje komponente za pohranu podataka

- uništiti zadržanu komponentu za pohranu podataka i/ili onemogućiti njezino korištenje
- sve zadržane komponente za pohranu podataka odložiti na otpad u skladu s važećim zakonima i odredbama za zaštitu okoliša

U pogledu komponenti za pohranu podataka koje je tvrtka Hewlett Packard Enterprise korisniku isporučila kao iznajmljene proizvode, korisnik će vratiti zamjenske komponente odmah po isteku ili prekidu HPE-ova pružanja podrške. Za uklanjanje svih povjerljivih podataka prije vraćanja iznajmljenih komponenti ili proizvoda HPE-u odgovoran je isključivo korisnik. HPE nije odgovoran za zaštitu povjerljivosti ili privatnosti povjerljivih podataka koji ostanu na takvim komponentama.

Opće odredbe/ostale iznimke

Hewlett Packard Enterprise poziv će potvrditi zapisom o slučaju, slanjem ID-a slučaja korisniku te potvrdom težine korisnikova incidenta i potrebnog vremena za početak popravka. Napomena: za događaje primljene putem HPE-ovih rješenja za daljinsku elektroničku podršku HPE se mora obratiti korisniku, utvrditi težinu incidenta zajedno s korisnikom te dogovoriti pristup sustavu prije početka vremenskog razdoblja za popravak hardvera u određenom roku nakon poziva ili za dolazak na lokaciju korisnika u određenom roku.

Vrijeme podrške za hardver na lokaciji korisnika, obaveze popravka u određenom roku nakon poziva te odziva daljinske podrške za softver ovise o težini incidenta. Razinu težine incidenta određuje korisnik.

Razine težine incidenata definiraju se na sljedeći način:

Tablica 7. Razine težine incidenta

Težina 1	Kritično, pad sustava	Primjerice, prekid funkcioniranja produkcijskog okruženja; produkcijski sustav ili produkcijska aplikacija obustavljeni su ili u velikoj opasnosti; došlo je do oštećenja ili gubitka podataka odnosno nastao je rizik od oštećenja ili gubitka podataka; poslovanje je znatno otežano; postoje sigurnosni problemi.
Težina 2	Kritično oslabljeno	Primjerice, produkcijsko je okruženje znatno oslabljeno; produkcijski sustav ili produkcijska aplikacija prekinuti su ili ugroženi; postoji rizik od ponovne pojave problema; problem znatno utječe na poslovanje.
Težina 3	Normalno	Primjerice, obustava ili degradacija neprodukcijskog sustava (npr. testnog sustava); slabije performanse produkcijskog sustava ili produkcijske aplikacije uz postojeće zaobilazno rješenje; gubitak funkcije koja nije ključna; ograničen utjecaj na poslovanje.
Težina 4	Malo	Nema utjecaja na poslovanje ni korisnika.

Informacije o naručivanju

Sve jedinice i komponente s pojedinačno prodanim uslugama podrške potrebno je naručiti s istom razinom usluge koju ima proizvod ili kućište koje ih sadrži ako je ta razina usluge dostupna za te jedinice.

HPE Proactive Care ne kupuje se za konfiguracije koje se sastoje samo od softvera jer su zadaci usluge integrirani. Stoga se softver i hardver moraju kupovati uz jednaku razinu usluge HPE Proactive Care.

Lokalna dostupnost: korisnik može naručiti podršku iz trenutne ponude podrške tvrtke Hewlett Packard Enterprise. Neke ponude, značajke i opseg usluge (kao i povezani proizvodi) nisu dostupni u svim državama i regijama.

Da biste naručili uslugu sa značajkom sveobuhvatnog zadržavanja neispravnih materijala, potrebno je naručiti i značajku zadržavanja oštećenih medija.

Da biste dobili dodatne informacije ili naručili uslugu HPE Proactive Care, obratite se lokalnom prodajnom predstavniku tvrtke Hewlett Packard Enterprise ili ovlaštenom distributeru tvrtke Hewlett Packard Enterprise i navedite sljedeći broj proizvoda (x označava trajanje usluge u godinama, a mogućnosti su 3, 4 ili 5 godina).

Tablica 8. Fleksibilni/konfigurabilni paketi usluge HPE Proactive Care

H1K90Ax	HPE Proactive Care NBD SVC
H1K91Ax	HPE Proactive Care NBD wDMR SVC
H1K92Ax	HPE Proactive Care 24x7 SVC
H1K93Ax	HPE Proactive Care 24x7 wDMR SVC
H1K94Ax	HPE Proactive Care CTR SVC
H1K95Ax	HPE Proactive Care CTR wDMR SVC

Tablica 9. Ugovorne usluge HPE Proactive Care

H1K90AC	HPE Proactive Care NBD SVC
H1K91AC	HPE Proactive Care NBD wDMR SVC
H1K92AC	HPE Proactive Care 24x7 SVC
H1K93AC	HPE Proactive Care 24x7 wDMR SVC
H1K94AC	HPE Proactive Care CTR SVC
H1K95AC	HPE Proactive Care CTR wDMR SVC

Cjelokupni popis nekonfigurabilnih/fiksnih paketa usluge HPE Proactive Care zatražite od lokalnog prodajnog predstavnika tvrtke Hewlett Packard Enterprise ili prodavača tvrtke Hewlett Packard Enterprise.

Specifikacije

Resursi

Napomene uz izdanje softvera Insight Remote Support:

hpe.com/services/getconnected

Popis proizvoda podržanih za HPE Proactive Care:

hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts

Popis softverskih proizvoda za zajedničku uslugu podrške koje nudi HPE:

hpe.com/services/collaborativesupport

Usluge HPE Proactive Select:

hpe.com/services/proactiveselect

HPE-ov centar za podršku:

hpe.com/support/hpesc

HPE-ov pravilnik o čišćenju medija i pravilnik o rukovanju medijima:

hpe.com/mediahandling

HPE-ovo sveobuhvatno zadržavanje neispravnih materijala:

hpe.com/services/cdmr

Informacije o korisničkom samopopravku:

hpe.com/info/csr

Dodatne informacije

Dodatne informacije o usluzi HPE Proactive Care i ostalim uslugama podrške zatražite u bilo kojem našem prodajnom uredu širom svijeta ili ih potražite na sljedećem web-mjestu:

hpe.com/services/support



Registrirajte se za ažuriranja

**Hewlett Packard
Enterprise**

© Autorska prava 2012–2013, 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Informacije u ovom dokumentu mogu se promijeniti bez prethodne najave. Jedina jamstva za proizvode i usluge tvrtke Hewlett Packard Enterprise definirana su izričitim jamstvenim izjavama koje se isporučuju uz te proizvode i usluge. Ništa ovdje navedeno ne smije se shvatiti kao dodatno jamstvo. Tvrtka Hewlett Packard Enterprise nije odgovorna za tehničke ili uredničke pogreške u ovom dokumentu, ni za podatke izostavljene iz njega.

HPE-ove tehnološke usluge podliježu važećim HPE-ovim odredbama i uvjetima pružanja usluge koji su korisniku predočeni ili predstavljeni prilikom kupnje.

4AA3-8855HRE, prosinac 2015., rev. 5