

# Услуга HPE Firmware Update Analysis Service

## Услуги поддержки

### Преимущества услуги

- Проверка и анализ текущей версии микропрограммного обеспечения продукта Hewlett Packard Enterprise, для которого приобретаются услуги
- Рекомендации по обновлению микропрограммного обеспечения в целях повышения уровня совместимости и доступности продукта в ИТ-среде
- Возможность для ИТ-специалистов сосредоточиться на основных и приоритетных задачах
- Обслуживание предоставляется в заранее согласованное, удобное для Заказчика время с 8:00 до 17:00 часов по местному времени с понедельника по пятницу за исключением официальных выходных дней HPE.

### Описание компонентов услуги

- Планирование и подготовка
- Сбор данных
- Анализ и подготовка отчета
- Представление отчета

В рамках услуги HPE Firmware Update Analysis Service предоставляются рекомендации по проверке и анализу уровней версий микропрограммного обеспечения выбранных серверов HPE, систем хранения данных, сетевых устройств и решений с учетом взаимосвязи соответствующих версий в ИТ-среде Заказчика.

Услуга HPE Firmware Update Analysis Service предлагается как комплекс работ продолжительностью 4 (четыре) часа для каждого продукта. Торговый представитель Hewlett Packard Enterprise поможет оценить количество продуктов HPE из имеющихся у вас, для которых рекомендовано обслуживание. Специалист HPE проведет сервисное обслуживание выбранного продукта, как описано в настоящем документе. Максимальное время оказания услуги составит 4 (четыре) часа. Для полного анализа необходимости обновления микропрограммного обеспечения выбранного продукта может потребоваться дополнительное время.

Проверка текущих версий микропрограммного обеспечения продуктов HPE позволит их усовершенствовать и избежать известных проблем. Однако процесс определения нужных версий микропрограммного обеспечения и оценки их совместимости с другим ПО и оборудованием в рамках ИТ-среды может оказаться достаточно сложным. Специалисты Hewlett Packard Enterprise по сервисному обслуживанию помогут оценить уровень совместимости выбранных продуктов сторонних поставщиков с микропрограммным обеспечением продуктов HPE, для которых приобретаются услуги. Кроме того, они помогут определить, какое именно микропрограммное обеспечение HPE необходимо обновить. Для получения дополнительной информации и списка продуктов сторонних поставщиков, оценка совместимости которых с продуктами HPE может быть проведена в рамках данной услуги, обращайтесь в компанию HPE.

Услуга не включает в себя обновления микропрограммного обеспечения или право на использование каких-либо обновлений. Сами по себе рекомендации не означают, что такие обновления доступны для Заказчиков, даже если у тех имеется действующее соглашение с HPE о поддержке. Возможно, Заказчику потребуется приобрести дополнительные контракты на поддержку продуктов, в отношении которых выданы рекомендации. Услуга не включает в себя право на какие-либо обновления. Для получения информации о продуктах, в отношении которых действует данная услуга, обращайтесь к местному представителю Hewlett Packard Enterprise.

Таблица 1. Компоненты услуги

Компонент	Порядок предоставления
<b>Планирование и подготовка</b>	Специалист службы поддержки Hewlett Packard Enterprise выполнит следующее: <ul style="list-style-type: none"> <li>• обсуждение процесса, предоставляемых услуг и графика работ и утверждение его у Заказчика;</li> <li>• проверка соблюдения всех предварительных требований.</li> </ul>
<b>Сбор данных</b>	Специалист Hewlett Packard Enterprise по обслуживанию получает от Заказчика необходимую информацию о продуктах, которые предстоит проанализировать, и об их связи с другими продуктами в ИТ-среде. Затем с помощью соответствующих инструментов HPE специалист HPE собирает информацию о версии оборудования HPE и версиях выбранных аппаратных и программных продуктов сторонних поставщиков в ИТ-среде.
<b>Анализ и подготовка отчета</b>	Специалист Hewlett Packard Enterprise анализирует информацию о версиях и составляет отчет об анализе микропрограммного обеспечения. Отчет включает в себя сведения о том, поддерживает ли HPE текущие версии микропрограммного обеспечения. При наличии более поздних версий отчет будет содержать рекомендации относительно того, какие версии следует Заказчику использовать для каждого из продуктов. С целью сократить возможное количество проблем с совместимостью специалист HPE может указать рекомендуемый порядок установки обновлений, а также предложить рекомендации относительно обновления микропрограмм или ПО некоторых выбранных продуктов сторонних поставщиков.
<b>Представление отчета</b>	Компания Hewlett Packard Enterprise представляет Заказчику отчет, который содержит выводы и рекомендации, сделанные на основании полученных данных, и оглашается в ходе запланированного интерактивного сеанса с участием ведущих ИТ-специалистов Заказчика, который проводится в форме ответов на вопросы.

## Ограничения обслуживания

Услуги предоставляются в течение не более 4 (четырёх) часов и ограничиваются проведением работ по анализу необходимости обновления микропрограммного обеспечения продукта, для которого приобретаются. Неиспользованные часы из 4 (четырёх), выделенных на анализ необходимости обновления каждой из микропрограмм, для которых приобретены услуги, не могут использоваться для оказания этих услуг в отношении других продуктов или оказания каких-либо других услуг.

Услуги предоставляются на месте или дистанционно по усмотрению Hewlett Packard Enterprise в период с 8:00 до 17:00 часов по местному времени с понедельника по пятницу за исключением официальных выходных дней HPE.

Услуги ограничиваются только предоставлением рекомендаций Hewlett Packard Enterprise, целью которых является помочь Заказчику выявить и оценить обновления микропрограммного обеспечения, а также потенциальные преимущества их установки. Рекомендации основываются на сведениях, доступных на момент анализа, и зависят, в том числе, от точности и полноты данных, предоставленных Заказчиком. Рекомендации даются только в отношении поддерживаемых продуктов. Рекомендации предоставляются с целью снизить вероятность возникновения проблем с совместимостью версий, при этом сама возможность возникновения таких проблем не исключается.

Компания Hewlett Packard Enterprise самостоятельно определяет, возможно ли удаленное обслуживание или требуется обслуживание на месте.

Если Заказчик не желает, чтобы при оказании услуг использовались технологии удаленной поддержки, он может заказать обслуживание на месте за отдельную плату. При этом Заказчик разрешает установку программных средств, принадлежащих компании Hewlett Packard Enterprise и предоставляемых для сбора и анализа данных, а также обобщения рекомендаций относительно подходящих версий микропрограмм, в целях оказания данных услуг. Данные, собранные в процессе оказания услуг, будут использоваться только на объекте Заказчика. На этапе планирования и подготовки будет проведена встреча представителей HPE и Заказчика, на которой будут определены требования к оказанию услуг на месте. По завершении оказания услуг представитель HPE предоставит Заказчику отчет об анализе микропрограммного обеспечения с указанием версий такового, рекомендуемых для имеющихся у него серверов, систем хранения и сетевых продуктов, поддерживаемых компанией HPE, и удалит все принадлежащие ей программные средства.

Данная услуга предоставляется только для выбранных продуктов Hewlett Packard Enterprise на одном физическом объекте Заказчика.

Если в настоящем документе или отдельном перечне работ не указано иное, компонентами данной услуги не являются нижеуказанные объекты и операции:

- права на какие бы то ни было исправления и обновления микропрограммного обеспечения и прочего ПО;
- последующие действия, включая, кроме всего прочего, выполнение любых рекомендаций; услуги по выполнению рекомендаций предоставляются в рамках отдельного соглашения с компанией Hewlett Packard Enterprise за дополнительную плату;
- установка или настройка оборудования или программного обеспечения;
- загрузка, управление, перенос или внесение изменений в производственные данные Заказчика;
- рабочая проверка приложений или поиск и устранение неисправностей соединений, сети, совместимости и прочих проблем;
- действия по восстановлению и корректировке, изменению конфигурации, а также установке микропрограммного обеспечения или исправлений.

## **Условия предоставления услуги**

Чтобы воспользоваться услугой, Заказчик обязан выполнить определенные требования, включая следующие.

- Заказчик должен разрешить специалисту Hewlett Packard Enterprise по обслуживанию использовать необходимые инструменты HPE для сбора данных о конфигурации и получения информации о версиях микропрограммного и программного обеспечения.
- Данную услугу следует приобрести отдельно для каждого продукта Hewlett Packard Enterprise, для которого потребуется анализ микропрограммного обеспечения. Для полного анализа необходимости обновления одного комплекта микропрограммного обеспечения может потребоваться выполнить услугу несколько раз.

## Обязанности Заказчика

Заказчик берет на себя следующие обязательства.

- Обеспечить подходящее рабочее место для выполнения обслуживания, в том числе доступ к внешней телефонной линии, электропитанию и всем необходимым сетевым соединениям.
- Предоставить Hewlett Packard Enterprise полный и неограниченный доступ ко всем помещениям, где должно осуществляться обслуживание.
- Свяжаться со специалистом по обслуживанию Hewlett Packard Enterprise в течение 90 дней с момента приобретения услуги для согласования времени ее предоставления.
- Назначить ответственного сотрудника из числа своего персонала, который от имени Заказчика будет выдавать разрешения, предоставлять необходимую информацию и помогать Hewlett Packard Enterprise с целью более эффективного оказания услуги в запланированные дни.
- Назначить или предоставить в распоряжение Hewlett Packard Enterprise опытных специалистов для обмена в условленные дни необходимой информацией, в том числе ИТ-специалистов для презентации результатов анализа, проведенного НРЕ.
- Предоставить информацию о любых известных проблемах, существующих в ИТ-среде Заказчика.
- Обеспечить соблюдение всех предварительных требований, указанных в разделе «Условия предоставления услуги».
- Строго соблюдать сроки и условия лицензии на использование сервисных средств Hewlett Packard Enterprise (если применимо).
- Своевременно предоставить специалисту Hewlett Packard Enterprise доступ для применения средств сбора данных в запланированные дни проведения работ.
- Своевременно предоставить всю информацию, необходимую для оказания услуги в согласованные сроки.
- Обеспечить полноту, точность и актуальность всех предоставляемых специалисту Hewlett Packard Enterprise сведений.

В случае заказа оказания услуг на месте от Заказчика потребуется предоставить подходящую платформу Microsoft® Windows® для размещения необходимых средств сбора данных, анализа и составления отчета и программ. Заказчик будет обязан разрешить подключение такого компьютера к анализируемым устройствам в целях сбора данных об их конфигурации. При отсутствии такой возможности Заказчику необходимо будет предоставить Hewlett Packard Enterprise требуемые данные о конфигурации для оказания этих услуг.

## Общие положения и исключения

Hewlett Packard Enterprise оставляет за собой право изменить стоимость данного вида обслуживания, если Заказчик не согласовал время последующего обслуживания в течение 90 дней с момента приобретения.

Hewlett Packard Enterprise оставляет за собой право потребовать оплату с учетом затраченных времени и материалов за любую дополнительную работу сверх обслуживания в рамках данного пакета услуг, которая может потребоваться для соблюдения предварительных или других требований, не выполненных Заказчиком.

Компания Hewlett Packard Enterprise предоставляет данную услугу только при условии полного и своевременного взаимодействия Заказчика с компанией HPE, а также при условии предоставления им всей необходимой информации в полном объеме.

Обслуживание вне стандартного рабочего графика Hewlett Packard Enterprise может предоставляться за дополнительную плату.

Транспортные расходы не включаются в стоимость и могут взиматься отдельно; для получения дополнительной информации обратитесь в местное представительство Hewlett Packard Enterprise.

Обратитесь к местному уполномоченному представителю Hewlett Packard Enterprise, чтобы уточнить, предоставляется ли данная услуга в месте расположения вашей организации.

В данную услугу не входят (помимо прочего) следующие операции:

- любые услуги, явно не обозначенные в настоящем документе;
- услуги, которые, по мнению Hewlett Packard Enterprise, требуются вследствие неавторизованных попыток персонала другой компании (не HPE) устанавливать, ремонтировать, обслуживать или модифицировать оборудование, программное или микропрограммное обеспечение.

## Информация для заказа

Данная услуга представляет собой четыре часа работы специалиста Hewlett Packard Enterprise по обслуживанию в рамках указанного рабочего времени. Для выполнения большинства задач требуется выполнить эту услугу несколько раз, что зависит от типа и количества подлежащих анализу продуктов HPE. Чтобы заказать услугу HPE Firmware Analysis Service, обратитесь к торговому представителю Hewlett Packard Enterprise или авторизованному торговому посреднику Hewlett Packard Enterprise для расчета объема обслуживания, рекомендованного для анализа выбранных продуктов HPE. Ниже приводятся коды услуг.

Настраиваемые услуги поддержки:

- NM001A1 — услуга HPE Firmware Update Analysis Service (для систем хранения данных HPE)
- NM005A1 — услуга HPE Firmware Update Analysis Service (для серверов HPE Integrity)
- HL933A1 — услуга HPE Firmware Update Analysis Service (для серверов HPE ProLiant)
- H6K69A1 — услуга HPE Firmware Update Analysis Service (для сетевых продуктов HPE)

Фиксированные услуги поддержки:

- U1H19E — услуга HPE Firmware Update Analysis Service (для систем хранения данных HPE)
- U1H20E — услуга HPE Firmware Update Analysis Service (для серверов HPE Integrity)
- U1H21E — услуга HPE Firmware Update Analysis Service (для серверов HPE ProLiant)
- U1V80E — услуга HPE Firmware Update Analysis Service (для сетевых продуктов HPE)

Обслуживание HPE с оплатой за каждое обращение:

- NM001AE — услуга HPE Firmware Update Analysis Service

Контрактные услуги HPE:

- NM001AC — услуга HPE Firmware Update Analysis Service

## Дополнительная информация

Для получения дополнительной информации об услугах поддержки обращайтесь в любое торговое представительство или посетите веб-сайт [hpe.com/services/support](http://hpe.com/services/support).



Подпишитесь на  
обновления



---

© Hewlett Packard Enterprise Development LP, 2013, 2015. Информация в настоящем документе может быть изменена без предварительного уведомления. Гарантийные обязательства для продуктов и услуг Hewlett Packard Enterprise приведены только в условиях явной гарантии, прилагаемой к каждому продукту и услуге. Никакие сведения в данном документе не могут рассматриваться как дополнительные гарантийные обязательства. Hewlett Packard Enterprise не несет ответственности за технические или редакторские ошибки и упущения в данном документе.

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

Microsoft и Windows являются зарегистрированными в США товарными знаками группы компаний Microsoft.

4AA4-7727RUE, январь 2016 г., ред. 2