

Υπηρεσία HPE Foundation Care

Υπηρεσίες υποστήριξης

Κύρια χαρακτηριστικά υπηρεσίας

- Επιλογή επιπέδου υπηρεσίας Foundation Care
- Διαχείριση κλιμάκωσης
- Λύση ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης της HPE
- Βασική υποστήριξη λογισμικού και συνεργατική διαχείριση κλήσεων για εφαρμογές λογισμικού τρίτων σε προϊόντα υλικού HPE που πληρούν τις προϋποθέσεις
- Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες υποστήριξης
- **Υποστήριξη υλικού:**
 - Απομακρυσμένη διάγνωση προβλήματος και υποστήριξη
 - Επιτόπια υποστήριξη υλικού
 - Εξαρτήματα αντικατάστασης και υλικά
 - Ενημερώσεις υλικολογισμικού για επιλεγμένα προϊόντα
 - Περιοδική συντήρηση (μόνο για ορισμένα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις)
- **Υποστήριξη λογισμικού:**
 - Πρόσβαση σε τεχνικούς πόρους
 - Άδεια για χρήση ενημερώσεων λογισμικού
 - Υποστήριξη λογισμικού
 - Συμβουλευτική υποστήριξη εγκατάστασης
 - Υποστήριξη χαρακτηριστικών και λειτουργίας λογισμικού
 - Ενημερώσεις προϊόντων και τεκμηρίωσης λογισμικού
 - Μέθοδοι ενημέρωσης λογισμικού και τεκμηρίωσης συνιστώμενες από την Hewlett Packard Enterprise
- **Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας:**
 - Παρακράτηση ελαττωματικών μερών (μόνο για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις)
 - Πλήρης παρακράτηση ελαττωματικών μερών (μόνο για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις)
 - Προληπτική συντήρηση (μόνο για προϊόντα υλικού που πληρούν τις προϋποθέσεις, διαθέσιμη μόνο με τις συμβατικές υπηρεσίες HPE)

Η υπηρεσία HPE Foundation Care αποτελείται από ολοκληρωμένες υπηρεσίες υλικού και λογισμικού που συμβάλλουν στην αύξηση της διαθεσιμότητας της υποδομής IT σας. Οι τεχνικοί της Hewlett Packard Enterprise θα συνεργαστούν με την ομάδα IT της επιχείρησής σας για να σας βοηθήσουν να επιλύσετε τα προβλήματα υλικού και λογισμικού της HPE και επιλεγμένων τρίτων προμηθευτών.

Για τα προϊόντα υλικού που καλύπτονται από την υπηρεσία HPE Foundation Care, η υπηρεσία περιλαμβάνει απομακρυσμένη διάγνωση και υποστήριξη, καθώς και επιτόπια επιδιόρθωση υλικού, εάν απαιτείται για την επίλυση ενός προβλήματος. Για τα καλυπτόμενα προϊόντα υλικού HPE, η υπηρεσία αυτή μπορεί επίσης να περιλαμβάνει βασική υποστήριξη λογισμικού και συνεργατική διαχείριση κλήσεων για επιλεγμένα προϊόντα τρίτων προμηθευτών. Επικοινωνήστε με την HPE για περισσότερες πληροφορίες και για τα προϊόντα λογισμικού που μπορούν να περιληφθούν στην κάλυψη της υπηρεσίας. Για τα προϊόντα λογισμικού που καλύπτονται από την υπηρεσία HPE Foundation Care, η HPE παρέχει απομακρυσμένη τεχνική υποστήριξη και πρόσβαση σε ενημερώσεις λογισμικού και ενημερώσεις κώδικα. Η HPE εκδίδει ενημερώσεις λογισμικού και εγχειριδίων αναφοράς αμέσως μόλις γίνουν διαθέσιμες για επιλεγμένα προϊόντα λογισμικού που υποστηρίζονται από την HPE για κάθε σύστημα, επεξεργαστή, πυρήνα επεξεργαστή και τελικό χρήστη, όπως το επιτρέπει η HPE ή η άδεια χρήσης λογισμικού του κύριου κατασκευαστή. Οι ενημερώσεις επιλεγμένων προϊόντων λογισμικού τρίτων κατασκευαστών που υποστηρίζονται από την HPE περιλαμβάνονται αμέσως μόλις γίνουν διαθέσιμες από τον κατασκευαστή του λογισμικού.

Επιπλέον, η υπηρεσία HPE Foundation Care παρέχει ηλεκτρονική πρόσβαση σε πληροφορίες προϊόντων και υποστήριξης, επιτρέποντας στα μέλη του προσωπικού IT της επιχείρησής σας να εντοπίζουν αυτές τις σημαντικές πληροφορίες που γίνονται εμπορικά διαθέσιμες. Για τα προϊόντα τρίτων προμηθευτών, η πρόσβαση εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πληροφοριών του κύριου κατασκευαστή.

Μπορείτε να επιλέξετε μεταξύ διαφόρων επιπέδων υποστήριξης άμεσης απόκρισης για την κάλυψη των επιχειρησιακών και λειτουργικών αναγκών σας.

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
	<p>Οι επιλογές επιπέδου της υπηρεσίας HPE Foundation Care που αναφέρονται παρακάτω εξαρτώνται από το προϊόν. Για τα καλυπτόμενα προϊόντα υλικού ισχύουν τα παράθυρα κάλυψης και οι χρόνοι απόκρισης υποστήριξης υλικού, ενώ για τα καλυπτόμενα προϊόντα λογισμικού ισχύουν τα παράθυρα κάλυψης και οι χρόνοι απόκρισης υποστήριξης λογισμικού.</p> <p>Όλα τα παράθυρα κάλυψης προϋποθέτουν τη διαθεσιμότητά τους από τον τοπικό αντιπρόσωπο. Τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις μπορεί να διαφέρουν. Για αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας και την καταλληλότητα των προϊόντων, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της Hewlett Packard Enterprise.</p> <p>Σε αυτόν τον πίνακα περιλαμβάνονται πρόσθετα χαρακτηριστικά και περιγραφές.</p>
Επιλογές επιπέδου υπηρεσίας HPE Foundation Care	<p>Για τα προϊόντα που καλύπτονται από την υπηρεσία Foundation Care, η Hewlett Packard Enterprise προσφέρει τρία ξεχωριστά επίπεδα υπηρεσίας:</p> <ul style="list-style-type: none"> Υπηρεσία HPE Foundation Care με απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα Υπηρεσία HPE Foundation Care με 24x7 Υπηρεσία HPE Foundation Care με χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή <p>Το χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών HPE Foundation Care προσφέρει τα ίδια τρία επίπεδα υπηρεσιών και επιπλέον την επιλογή παρακράτησης ελαττωματικών μερών (DMR) και την επιλογή πλήρους παρακράτησης ελαττωματικών μερών (CDMR) ως πρόσθετα κύρια χαρακτηριστικά. Ανατρέξτε στον Πίνακα 2 για λεπτομέρειες σχετικά με τις επιλογές αυτές.</p> <p>Οι λεπτομέρειες των επιπέδων της υπηρεσίας HPE Foundation Care περιγράφονται στο κείμενο που ακολουθεί.</p>
Υπηρεσία HPE Foundation Care με απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα	<p>Υποστήριξη υλικού:</p> <ul style="list-style-type: none"> Παράθυρο κάλυψης: Τυπικές εργάσιμες ώρες και ημέρες: Η υπηρεσία διατίθεται 9 ώρες την ημέρα, από τις 8 π.μ. μέχρι τις 5 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών της HPE. Χρόνος επιτόπιας απόκρισης: Επιτόπια απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα: Για τα περιστατικά με καλυπτόμενο υλικό που δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα, η HPE θα καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια να μεταβεί στο χώρο του πελάτη την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της Hewlett Packard Enterprise θα φτάσει στο χώρο του πελάτη εντός του παραθύρου κάλυψης για να ξεκινήσει τη συντήρηση του υλικού, την επόμενη ημέρα κάλυψης από τη στιγμή που η HPE θα λάβει και θα επιβεβαιώσει την κλήση. Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης καθορίζει τη χρονική περίοδο που ξεκινά μόλις η HPE λάβει και επιβεβαιώσει την αρχική κλήση, όπως περιγράφεται στην ενότητα "Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις". Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης λήγει όταν ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της Hewlett Packard Enterprise μεταβεί στις εγκαταστάσεις του πελάτη ή όταν κλείσει το αναφερόμενο περιστατικό με την αιτιολογία ότι η HPE δεν θεωρεί ότι απαιτείται παρέμβαση στο χώρο του πελάτη. Οι κλήσεις που λαμβάνονται εκτός του παραθύρου κάλυψης, καταγράφονται την επόμενη ημέρα κάλυψης και εξυπηρετούνται εντός της επόμενης ημέρας κάλυψης. <p>Υποστήριξη λογισμικού:</p> <ul style="list-style-type: none"> Παράθυρο κάλυψης: Τυπικές εργάσιμες ώρες και ημέρες: Η υπηρεσία διατίθεται 9 ώρες την ημέρα, από τις 8 π.μ. μέχρι τις 5 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών της HPE. Χρόνος απομακρυσμένης απόκρισης: Αμέσως μετά την καταγραφή ενός προβλήματος λογισμικού, ένας τεχνικός του Hewlett Packard Enterprise Solution Center θα αποκριθεί στην κλήση εντός δύο ωρών, όπως αναφέρεται στην ενότητα "Υποστήριξη λογισμικού" αυτού του πίνακα.
Υπηρεσία HPE Foundation Care 24x7	<p>Υποστήριξη υλικού:</p> <ul style="list-style-type: none"> Παράθυρο κάλυψης: 24x7: Η υπηρεσία διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, συμπεριλαμβανομένων των αργιών της HPE. Χρόνος επιτόπιας απόκρισης: Απόκριση στο χώρο του πελάτη εντός 4 ωρών: Για περιστατικά με καλυπτόμενο υλικό που δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα, η HPE θα καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια να μεταβεί στο χώρο του πελάτη εντός 4 ωρών. Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της Hewlett Packard Enterprise θα φτάσει στο χώρο του πελάτη εντός του παραθύρου κάλυψης για να ξεκινήσει τη συντήρηση του υλικού εντός 4 ωρών από τη στιγμή που η HPE λάβει και καταγράψει το σχετικό αίτημα. Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης καθορίζει τη χρονική περίοδο που ξεκινά μόλις η HPE λάβει και επιβεβαιώσει την αρχική κλήση, όπως περιγράφεται στην ενότητα "Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις". Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης λήγει όταν ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της Hewlett Packard Enterprise μεταβεί στις εγκαταστάσεις του πελάτη ή όταν κλείσει το αναφερόμενο περιστατικό με την αιτιολογία ότι η HPE δεν θεωρεί ότι απαιτείται παρέμβαση στο χώρο του πελάτη. <p>Υποστήριξη λογισμικού:</p> <ul style="list-style-type: none"> Παράθυρο κάλυψης: 24x7: Η υπηρεσία διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, συμπεριλαμβανομένων των αργιών της HPE. Χρόνος απομακρυσμένης απόκρισης: Αμέσως μετά την καταγραφή ενός προβλήματος λογισμικού, ένας τεχνικός του Hewlett Packard Enterprise Solution Center θα αποκριθεί στην κλήση εντός δύο ωρών, όπως αναφέρεται στην ενότητα "Υποστήριξη λογισμικού" αυτού του πίνακα.
Υπηρεσία HPE Foundation Care με χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή	<p>Υποστήριξη υλικού:</p> <ul style="list-style-type: none"> Παράθυρο κάλυψης: 24x7: Η υπηρεσία διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, συμπεριλαμβανομένων των αργιών της HPE. Χρόνος επιτόπιας απόκρισης: 6 ώρες από την κλήση έως την επισκευή: Για τα κρίσιμα περιστατικά (κρίσιμότητας 1 ή 2), η HPE θα καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια να επαναφέρει το καλυπτόμενο υλικό σε λειτουργική κατάσταση εντός 6 ωρών από την υποβολή και καταγραφή του αρχικού αιτήματος υπηρεσίας. Η διαθεσιμότητα των χρονικών δεσμεύσεων από την κλήση έως την επισκευή εξαρτάται από την απόσταση μεταξύ των εγκαταστάσεων του πελάτη και του αρμόδιου γραφείου υποστήριξης της HPE, όπως περιγράφεται στην ενότητα "Ζώνες μετακίνησης".

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας (συνέχεια)

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
	<p>Για τα μη κρίσιμα περιστατικά (κρίσιμότητας 3 ή 4), ή εφόσον το ζητήσει ο πελάτης, η HPE θα ορίσει με τον πελάτη ημερομηνία και ώρα για την έναρξη των ενεργειών αποκατάστασης και η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή θα ξεκινήσει από τη στιγμή εκείνη. Τα επίπεδα κρίσιμότητας των περιστατικών ορίζονται στην ενότητα "Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις".</p> <p>Η χρονική δέσμευση από την κλήση ως την επισκευή ξεκινά μόλις η HPE λάβει και καταγράψει το αρχικό αίτημα υποστήριξης ή τη στιγμή έναρξης που έχει συμφωνηθεί με τον πελάτη, όπως ορίζεται στην ενότητα "Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις". Ο χρόνος από την κλήση έως την επισκευή λήγει με την απόφαση της HPE ότι το υλικό έχει επισκευαστεί, ή όταν κλείσει το αίτημα υπηρεσίας με την εξήγηση ότι η HPE έχει καθορίσει ότι δεν απαιτείται επιτόπια παρέμβαση.</p> <p>Η επισκευή θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί εφόσον η HPE επιβεβαιώσει ότι η δυσλειτουργία του υλικού έχει αποκατασταθεί ή ότι το υλικό έχει αντικατασταθεί. Η HPE δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια δεδομένων και ο πελάτης οφείλει να προβαίνει στις κατάλληλες ενέργειες δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας. Η επαλήθευση από την HPE μπορεί να γίνει με την εκτέλεση αυτόματου ελέγχου κατά την εκκίνηση, ανεξάρτητου διαγνωστικού ελέγχου ή οπτικής επαλήθευσης της ορθής λειτουργίας. Η HPE θα καθορίσει, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, το επίπεδο ελέγχου που απαιτείται για να επαληθευτεί ότι το υλικό έχει επισκευαστεί. Κατά τη διακριτική της ευχέρεια, η HPE μπορεί να αντικαταστήσει το προϊόν προσωρινά ή μόνιμα προκειμένου να ανταποκριθεί στη χρονική δέσμευση επισκευής. Τα προϊόντα αντικατάστασης θα είναι καινούρια ή θα ισοδυναμούν με καινούρια ως προς την απόδοσή τους. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται θα περιέχονται στην κυριότητα της HPE.</p> <p>Προκειμένου να τεθεί σε εφαρμογή η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή του υλικού, απαιτούνται 30 ημέρες από την αγορά της υπηρεσίας ώστε να ολοκληρωθεί η διαμόρφωση και η εκτέλεση των απαραίτητων ελέγχων και διαδικασιών. Κατά τη διάρκεια αυτής της αρχικής περιόδου 30 ημερών και για 5 επιπλέον εργάσιμες ημέρες από την ολοκλήρωση του ελέγχου, η HPE θα παρέχει επιτόπια απόκριση εντός 4 ωρών.</p> <p>Διαχείριση αποθέματος πρόσθετων ανταλλακτικών</p> <p>Για την υποστήριξη των χρονικών δεσμεύσεων από την κλήση έως την επισκευή της HPE, διατηρείται ένα απόθεμα κρίσιμων εξαρτημάτων αντικατάστασης για τους πελάτες που έχουν επιλέξει χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή. Αυτό το απόθεμα φυλάσσεται σε εγκαταστάσεις που καθορίζει η HPE. Η διαχείριση αυτών των εξαρτημάτων γίνεται με στόχο την αυξημένη διαθεσιμότητα του αποθέματος και πρόσβαση στο απόθεμα έχουν οι εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποι της Hewlett Packard Enterprise που ανταποκρίνονται στα αιτήματα υπηρεσίας.</p> <p>Υποστήριξη λογισμικού:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παράθυρο κάλυψης: 24x7: Η υπηρεσία διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, συμπεριλαμβανομένων των αργιών της HPE. • Χρόνος απομακρυσμένης απόκρισης: Αμέσως μετά την καταγραφή ενός προβλήματος λογισμικού, ένας τεχνικός του Hewlett Packard Enterprise Solution Center θα αποκριθεί στην κλήση εντός δύο ωρών, όπως αναφέρεται στην ενότητα "Υποστήριξη λογισμικού" αυτού του πίνακα.
	<p>Τα χαρακτηριστικά υποστήριξης της υπηρεσίας HPE Foundation Care που αναφέρονται παρακάτω εξαρτώνται από το προϊόν. Η Hewlett Packard Enterprise θα παρέχει τα χαρακτηριστικά υποστήριξης υλικού για τα καλυπτόμενα προϊόντα υλικού και τα χαρακτηριστικά υποστήριξης λογισμικού για τα καλυπτόμενα προϊόντα λογισμικού.</p>
Διαχείριση κλιμάκωσης	<p>Η Hewlett Packard Enterprise έχει καθιερώσει επίσημες διαδικασίες κλιμάκωσης για τη διευκόλυνση της επίλυσης περίπλοκων περιστατικών. Η τοπική διοίκηση της Hewlett Packard Enterprise συντονίζει την κλιμάκωση των περιστατικών μέσω των κατάλληλων πόρων της HPE, προκειμένου να βοηθήσει τον πελάτη στην επίλυση των προβλημάτων. Για επιλεγμένα προϊόντα λογισμικού τρίτων κατασκευαστών, για τα οποία η HPE παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης και ενημέρωσης, η HPE θα ακολουθήσει τις συμφωνημένες διαδικασίες κλιμάκωσης που ισχύουν μεταξύ της HPE και του τρίτου προμηθευτή, προκειμένου να βοηθήσει στην επίλυση του προβλήματος.</p>
Λύση ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης της HPE	<p>Για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, η λύση ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης της HPE παρέχει εξαιρετικές δυνατότητες αντιμετώπισης και επιδιόρθωσης προβλημάτων. Μπορεί να περιλαμβάνει λύσεις απομακρυσμένης πρόσβασης στο σύστημα και να προσφέρει ένα εξυπηρετικό κεντρικό σημείο διαχείρισης και μια σύνοψη των εκκρεμών περιστατικών και του ιστορικού. Οι ειδικοί υποστήριξης της Hewlett Packard Enterprise θα χρησιμοποιήσουν την απομακρυσμένη πρόσβαση στο σύστημα μόνο κατόπιν σχετικής έγκρισης από τον πελάτη. Η απομακρυσμένη πρόσβαση στο σύστημα μπορεί να δώσει στον ειδικό υποστήριξης της Hewlett Packard Enterprise τη δυνατότητα να παρέχει πιο αποτελεσματική αντιμετώπιση προβλημάτων και ταχύτερη επίλυση.</p>
Βασική υποστήριξη λογισμικού και συνεργατική διαχείριση κλήσεων για εφαρμογές λογισμικού τρίτων σε προϊόντα υλικού HPE που πληρούν τις προϋποθέσεις	<p>Η βασική υποστήριξη λογισμικού παρέχει τηλεφωνική υποστήριξη 24 ώρες το εικοσιτετράωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα για επιλεγμένο λογισμικό ανεξάρτητων προμηθευτών (ISV) που είναι εγκατεστημένο στο υλικό που καλύπτεται από την υπηρεσία HPE Proactive Care. Στη βασική υποστήριξη λογισμικού, η HPE θα εξετάσει και θα επιχειρήσει να επιλύσει τα προβλήματα, ζητώντας από τον πελάτη να εγκαταστήσει τις επιδιορθώσεις που έχουν γίνει διαθέσιμες ή γνωστές στην HPE. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η υποστήριξη μπορεί να περιορίζεται στη γνωστοποίηση μιας επιδιόρθωσης που διατίθεται μέσω εγκατάστασης ενημέρωσης λογισμικού ή κώδικα, οπότε ο πελάτης θα παραπεμφθεί στους διαθέσιμους πόρους, επειδή η πρόσβαση στην επιδιόρθωση απαιτεί πρόσθετα συμφωνητικά υπηρεσιών με τον αντίστοιχο προμηθευτή του λογισμικού. Εάν δεν επιλυθεί το πρόβλημα, μπορεί να τεθεί σε εφαρμογή η συνεργατική διαχείριση κλήσεων, κατόπιν αιτήματος του πελάτη.</p>

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας (συνέχεια)

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
	<p>Εάν η HPE κρίνει ότι κάποιο πρόβλημα προκλήθηκε από επιλεγμένο προϊόν ανεξάρτητου προμηθευτή λογισμικού και το πρόβλημα δεν επιλυθεί με τις γνωστές διαθέσιμες επιδιορθώσεις, η HPE - μετά από αίτημα του πελάτη - θα θέσει σε εφαρμογή τη συνεργατική διαχείριση κλήσεων με τον ανεξάρτητο προμηθευτή λογισμικού. Η συνεργατική διαχείριση κλήσεων μπορεί να παρασχεθεί μόνο εφόσον ο πελάτης διαθέτει κατάλληλο συμφωνητικό υποστήριξης σε ισχύ με τον επιλεγμένο ανεξάρτητο προμηθευτή λογισμικού και έχει προβεί στις απαραίτητες ενέργειες που διασφαλίζουν ότι η HPE μπορεί να πραγματοποιήσει κλήσεις εκ μέρους του πελάτη για την αναφορά, και μόνο, περιστατικών υποστήριξης προς τον εν λόγω προμηθευτή. Η HPE θα επικοινωνήσει με τον ανεξάρτητο προμηθευτή λογισμικού και θα παρέχει πληροφορίες σχετικά με το πρόβλημα του πελάτη, όπως τις κατέγραψε κατά την κλήση υποστήριξης που έγινε στο πλαίσιο της υπηρεσίας βασικής υποστήριξης λογισμικού. Από τη στιγμή που θα μεταβιβαστεί η κλήση στον ανεξάρτητο προμηθευτή λογισμικού, θα αποτελεί ευθύνη του ανεξάρτητου προμηθευτή λογισμικού να λύσει το πρόβλημα, το οποίο θα υπόκειται στα επίπεδα υποστήριξης που ορίζονται στο συμφωνητικό μεταξύ του πελάτη και του συγκεκριμένου ανεξάρτητου προμηθευτή λογισμικού. Μετά την επικοινωνία με τον ανεξάρτητο προμηθευτή λογισμικού, η HPE θα κλείσει το αίτημα υποστήριξης. Ωστόσο, ο πελάτης ή ο ανεξάρτητος προμηθευτής λογισμικού θα μπορεί να επανέλθει σε αυτό, εάν χρειαστεί, αναφέροντας τον αρχικό αριθμό αναγνώρισης της κλήσης. Η βασική υποστήριξη λογισμικού και η συνεργατική διαχείριση κλήσεων ισχύουν μόνο για επιλεγμένο λογισμικό ανεξάρτητων προμηθευτών, όταν το συγκεκριμένο λογισμικό δεν καλύπτεται από υποστήριξη της HPE. Όταν το λογισμικό ανεξάρτητων προμηθευτών καλύπτεται από την Υποστήριξη λογισμικού HPE, η υποστήριξη παρέχεται όπως περιγράφεται στην ενότητα "Υποστήριξη λογισμικού" αυτού του πίνακα. Σημείωση: Για να δείτε τη λίστα των προϊόντων λογισμικού τρίτων που πληρούν τις προϋποθέσεις για βασική υποστήριξη λογισμικού και συνεργατική διαχείριση κλήσεων, ανατρέξτε στη διεύθυνση hpe.com/services/collaborativesupport.</p>
<p>Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες υποστήριξης</p>	<p>Στο πλαίσιο της υπηρεσίας, η Hewlett Packard Enterprise παρέχει στον πελάτη πρόσβαση σε ορισμένα εμπορικά διαθέσιμα ηλεκτρονικά εργαλεία και εργαλεία web. Ο πελάτης έχει πρόσβαση στα ακόλουθα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δυνατότητες που διατίθενται στους εγγεγραμμένους χρήστες με αντίστοιχα δικαιώματα, όπως λήψη επιλεγμένων ενημερώσεων κώδικα λογισμικού και υλικολογισμικού της HPE, εγγραφή σε προληπτικές ειδοποιήσεις σχετικά με το υλικό και συμμετοχή σε φόρουμ υποστήριξης για την επίλυση προβλημάτων και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών με άλλους εγγεγραμμένους χρήστες. • Εκτεταμένες αναζητήσεις εγγράφων τεχνικής υποστήριξης στο web για ταχύτερη επίλυση των προβλημάτων • Ορισμένα αποκλειστικά εργαλεία διαγνωστικών ελέγχων της HPE με πρόσβαση μέσω κωδικού • Εργαλείο web για την υποβολή ερωτήσεων απευθείας στην HPE. Το εργαλείο αυτό συμβάλλει στη γρήγορη επίλυση των προβλημάτων μέσω μιας διαδικασίας προκαταρκτικής αξιολόγησης που δρομολογεί το αίτημα υποστήριξης ή παροχής υπηρεσιών προς το πρόσωπο που έχει τα κατάλληλα προσόντα για να απαντήσει στη συγκεκριμένη ερώτηση. Το εργαλείο επιτρέπει επίσης την προβολή της κατάστασης κάθε αιτήματος υποστήριξης ή παροχής υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων αυτών που υποβάλλονται τηλεφωνικά. • Γνωσιακές βάσεις δεδομένων της HPE και τρίτων για συγκεκριμένα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών, στις οποίες ο πελάτης μπορεί να αναζητήσει και να ανακτήσει πληροφορίες προϊόντος, να βρει απαντήσεις σε ερωτήσεις υποστήριξης, να συμμετέχει σε φόρουμ υποστήριξης και να λάβει ενημερώσεις λογισμικού. Η υπηρεσία αυτή ενδέχεται να υπόκειται σε περιορισμούς πρόσβασης τρίτων. • Πύλη ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης, που παρέχει στον πελάτη ηλεκτρονική πρόσβαση για τη λήψη και την προληπτική διαχείριση και τον προγραμματισμό των ενημερώσεων λογισμικού. Η πρόσβαση στην πύλη γίνεται μέσω του Κέντρου υποστήριξης της HPE.
<p>Υποστήριξη υλικού</p>	
<p>Απομακρυσμένη διάγνωση προβλήματος και υποστήριξη</p>	<p>Μόλις ο πελάτης υποβάλλει ένα αίτημα και η Hewlett Packard Enterprise καταγράψει τη λήψη του, όπως περιγράφεται στην ενότητα "Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις", η HPE θα εργαστεί κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης προκειμένου να απομονώσει το πρόβλημα υλικού και να το αντιμετωπίσει, αποκαταστήσει και επιλύσει απομακρυσμένα, σε συνεργασία με τον πελάτη. Πριν από κάθε επιτόπια βοήθεια, η HPE μπορεί να εκτελέσει απομακρυσμένους διαγνωστικούς ελέγχους αποκτώντας πρόσβαση στα καλυπτόμενα προϊόντα μέσω της λύσης ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης, ή μπορεί να χρησιμοποιήσει άλλα διαθέσιμα μέσα προκειμένου να επιλύσει απομακρυσμένα το πρόβλημα. Κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης, η HPE θα παρέχει τηλεφωνική βοήθεια για την εγκατάσταση του υλικολογισμικού που μπορεί να εγκατασταθεί από τον πελάτη και των εξαρτημάτων που μπορούν να επισκευαστούν από τον πελάτη. Ανεξάρτητα από το παράθυρο κάλυψης του πελάτη, τα περιστατικά που αφορούν καλυπτόμενο υλικό μπορούν να αναφέρονται στην HPE τηλεφωνικά ή μέσω της πύλης web, ανάλογα με την τοπική διαθεσιμότητα ή με αυτοματοποιημένη αναφορά των προβλημάτων εξοπλισμού μέσω της λύσης ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης της HPE, 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα. Η HPE διατηρεί το δικαίωμα προσδιορισμού της τελικής λύσης των αναφερόμενων προβλημάτων.</p>
<p>Επιτόπια υποστήριξη υλικού</p>	<p>Τα περιστατικά υλικού που, κατά την κρίση της Hewlett Packard Enterprise, δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα, θα ανατίθενται σε έναν εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο της Hewlett Packard Enterprise, ο οποίος θα παρέχει τεχνική υποστήριξη στο χώρο του πελάτη για το καλυπτόμενο υλικό προκειμένου να το επαναφέρει σε λειτουργική κατάσταση. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η HPE μπορεί να επιλέξει να αντικαταστήσει τα προϊόντα αντί να τα επισκευάσει. Τα προϊόντα αντικατάστασης θα είναι καινούρια ή θα ισοδυναμούν με καινούρια ως προς την απόδοσή τους. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται θα αντικαθίστανται στην κυριότητα της HPE. Μετά την άφιξη του εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου της Hewlett Packard Enterprise στις εγκαταστάσεις του πελάτη, ο αντιπρόσωπος θα παρέχει την υπηρεσία, είτε στο χώρο του πελάτη είτε απομακρυσμένα, κατά τη διακριτική ευχέρεια της HPE, έως ότου επισκευαστούν τα προϊόντα. Οι εργασίες ενδέχεται να ανασταλούν προσωρινά σε περίπτωση που απαιτούνται επιπλέον ανταλλακτικά ή πόροι, αλλά θα συνεχιστούν όταν αυτά γίνουν διαθέσιμα. Η επισκευή θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί εφόσον η HPE επιβεβαιώσει ότι η δυσλειτουργία του υλικού έχει αποκατασταθεί ή ότι το υλικό έχει αντικατασταθεί.</p>

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας (συνέχεια)

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
	<p>Επιδιόρθωση σε περίπτωση βλάβης: Επιπλέον, κατά την παροχή επιτόπιας τεχνικής υποστήριξης, η HPE μπορεί να κάνει τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Να εγκαταστήσει τις διαθέσιμες βελτιώσεις τεχνικού σχεδιασμού για τα προϊόντα υλικού που καλύπτονται, προκειμένου να βοηθήσει τον πελάτη να διασφαλίσει τη σωστή λειτουργία του υλικού και τη συμβατότητα με τα εξαρτήματα αντικατάστασης της HPE. • Να εγκαταστήσει διαθέσιμες ενημερώσεις υλικολογισμικού, οι οποίες κατά την HP δεν μπορούν να εγκατασταθούν από τον πελάτη για τα προϊόντα υλικού που καλύπτονται και θεωρείται ότι είναι απαραίτητα για την επαναφορά του καλυπτόμενου προϊόντος σε λειτουργική κατάσταση ή για τη διατήρηση της δυνατότητας υποστήριξης από την HPE <p>Επιδιόρθωση κατόπιν αιτήματος: Επίσης, εφόσον ζητηθεί από τον πελάτη, η HPE θα εγκαταστήσει κατά τις ώρες κάλυψης κρίσιμες ενημερώσεις υλικολογισμικού, οι οποίες κατά την κρίση της HPE δεν μπορούν να εγκατασταθούν από τον πελάτη για τα καλυπτόμενα προϊόντα υλικού. Κρίσιμες ενημερώσεις υλικολογισμικού είναι οι ενημερώσεις υλικολογισμικού που προτείνονται από το τμήμα προϊόντων της HPE για άμεση εγκατάσταση.</p> <p>Κατά παρέκκλιση των όσων αντίθετως αναφέρονται στο παρόν έγγραφο ή στους ισχύοντες τυπικούς όρους πώλησης της HPE, για επιλεγμένες συστοιχίες αποθήκευσης και προϊόντα ταινίας εταιρικής κατηγορίας, η HPE θα καλύπτει και θα αντικαθιστά ελαττωματικές ή άδειες μπαταρίες, η παρουσία των οποίων είναι κρίσιμη για τη σωστή λειτουργία του καλυπτόμενου προϊόντος.</p>
Εξαρτήματα αντικατάστασης και υλικά	<p>Η Hewlett Packard Enterprise θα παρέχει τα υποστηριζόμενα εξαρτήματα και υλικά αντικατάστασης που είναι απαραίτητα για τη διατήρηση του καλυπτόμενου προϊόντος σε λειτουργική κατάσταση, συμπεριλαμβανομένων των εξαρτημάτων και υλικών για τις διαθέσιμες βελτιώσεις τεχνικού σχεδιασμού που απαιτεί η HPE για τη διασφάλιση της υποστήριξης του προϊόντος. Τα ανταλλακτικά που παρέχονται από την HPE είναι καινούρια ή ισοδυναμούν με καινούρια ως προς την απόδοσή τους. Τα εξαρτήματα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HPE. Οι πελάτες που επιθυμούν να διατηρήσουν, να απομαγνητίσουν ή να καταστρέψουν με άλλον τρόπο τα αντικαθιστώμενα εξαρτήματα, θα χρεώνονται και θα πρέπει να καταβάλλουν την τιμή καταλόγου για τα ανταλλακτικά.</p> <p>Τα αναλώσιμα προϊόντα και εξαρτήματα δεν υποστηρίζονται και δεν παρέχονται στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας. Για αυτή την κατηγορία προϊόντων και εξαρτημάτων ισχύουν οι όροι και οι προϋποθέσεις της τυπικής εγγύησης. Η επισκευή ή αντικατάσταση αναλώσιμων προϊόντων ή εξαρτημάτων αποτελεί ευθύνη του πελάτη. Ενδέχεται να ισχύουν κάποιες εξαιρέσεις. Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με την Hewlett Packard Enterprise. Εάν κάποιο αναλώσιμο πληροί τις προϋποθέσεις κάλυψης, κατά την κρίση της HPE, οι δεσμεύσεις για συγκεκριμένο χρόνο επισκευής μετά την κλήση και οι χρόνοι επιτόπιας απόκρισης δεν ισχύουν για την επισκευή ή αντικατάσταση του καλυπτόμενου αναλώσιμου.</p> <p>Μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής/μέγιστη χρήση: Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας δεν θα παρέχονται, επισκευάζονται ή αντικαθίστανται ανταλλακτικά και εξαρτήματα που έχουν συμπληρώσει τη μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής ή/και το μέγιστο όριο χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο λειτουργίας του κατασκευαστή, στις σύντομες προδιαγραφές ή στο φύλλο τεχνικών δεδομένων του προϊόντος.</p>
Ενημερώσεις υλικολογισμικού για επιλεγμένα προϊόντα	<p>Όταν η Hewlett Packard Enterprise κυκλοφορεί αποκλειστικές ενημερώσεις υλικολογισμικού για προϊόντα υλικού της HPE, οι ενημερώσεις αυτές διατίθενται μόνο για τους πελάτες που διαθέτουν ενεργό συμφωνητικό το οποίο τους παρέχει πρόσβαση.</p> <p>Στο πλαίσιο της υπηρεσίας, οι πελάτες έχουν το δικαίωμα λήψης, εγκατάστασης και χρήσης των ενημερώσεων υλικολογισμικού για τα προϊόντα υλικού που καλύπτονται από τη συγκεκριμένη υπηρεσία, στο πλαίσιο όλων των περιορισμών αδειών χρήσης που ισχύουν σύμφωνα με τους τρέχοντες τυπικούς όρους πώλησης της HPE.</p> <p>Η HPE θα επιβεβαιώνει το δικαίωμα στις ενημερώσεις με εύλογα μέσα (π.χ. κωδικός πρόσβασης ή άλλο αναγνωριστικό) και ο πελάτης θα φέρει την ευθύνη για τη χρήση αυτών των εργαλείων πρόσβασης σύμφωνα με τους όρους που περιγράφονται στο παρόν φύλλο δεδομένων και σε άλλα ισχύοντα συμφωνητικά με την HPE. Η HPE μπορεί να προβεί στη λήψη πρόσθετων εύλογων μέτρων, συμπεριλαμβανομένων των ελέγχων, για την επιβεβαίωση της τήρησης εκ μέρους του πελάτη των όρων των συμφωνητικών που έχει συνάψει με την HP, συμπεριλαμβανομένου του παρόντος φύλλου δεδομένων. Οι πελάτες που διαθέτουν άδειες χρήσης για προϊόντα λογισμικού βάσει υλικολογισμικού (λειτουργίες υλικολογισμικού που ενεργοποιούνται με την αγορά ξεχωριστής άδειας χρήσης λογισμικού) πρέπει επίσης να διαθέτουν, εάν ισχύει, ενεργή κάλυψη υποστήριξης HPE Foundation Care ή ενεργό συμφωνητικό υποστήριξης λογισμικού HPE για τα προϊόντα λογισμικού βάσει υλικολογισμικού, προκειμένου να λαμβάνουν, να εγκαθιστούν και να χρησιμοποιούν τις σχετικές ενημερώσεις υλικολογισμικού. Η HPE θα παρέχει, θα εγκαθιστά ή θα βοηθά τον πελάτη κατά την εγκατάσταση των ενημερώσεων υλικολογισμικού, όπως περιγράφεται πιο πάνω στο παρόν έγγραφο, μόνο εφόσον ο πελάτης διαθέτει άδεια χρήσης για τις σχετικές ενημερώσεις λογισμικού για κάθε σύστημα, υποδοχή, επεξεργαστή, πυρήνα επεξεργαστή ή άδεια χρήσης λογισμικού τελικού χρήστη, όπως επιτρέπεται από τους όρους χρήσης του γνήσιου λογισμικού της HPE ή άλλου κατασκευαστή.</p>
Περιοδική συντήρηση	<p>Για συγκεκριμένα υδρόψυκτα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, η Hewlett Packard Enterprise θα παρέχει περιοδική συντήρηση, η συχνότητα και το εύρος της οποίας καθορίζεται από το χρονοδιάγραμμα συντήρησης που καθορίζεται στην τεκμηρίωση του συγκεκριμένου προϊόντος. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα που καλύπτονται από περιοδική συντήρηση στο πλαίσιο της υπηρεσίας, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Hewlett Packard Enterprise.</p> <p>Εφόσον περιλαμβάνεται περιοδική συντήρηση, ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της Hewlett Packard Enterprise θα επικοινωνήσει με τον πελάτη και ο πελάτης θα συμφωνήσει να εκτελεστεί η περιοδική συντήρηση σε ένα από κοινού συμφωνημένο χρόνο, κατά τη διάρκεια των τυπικών ωρών λειτουργίας της HPE, εκτός των αργιών της HPE, και εντός του απαιτούμενου χρονικού διαστήματος, όπως ορίζεται στο χρονοδιάγραμμα συντήρησης του προϊόντος, εκτός αν συμφωνηθεί γραπτώς κάτι διαφορετικό με την HPE. Υπηρεσίες που παρέχονται εκτός των τυπικών ωρών λειτουργίας της HPE θα υπόκεινται σε πρόσθετες χρεώσεις.</p> <p>Η HPE θα προγραμματίσει τις απαραίτητες ενέργειες περιοδικής συντήρησης και θα προσδιορίσει και θα επικοινωνήσει στον πελάτη κατά τον προγραμματισμό της υπηρεσίας οποιασδήποτε προαπαιτούμενα. Ο πελάτης οφείλει να παρέχει πρόσβαση στο προϊόν, να διασφαλίσει την κάλυψη των προαπαιτούμενων και να παρέχει τα απαιτούμενα αναλώσιμα, όπως φίλτρα και χημικά, κατά τη συντήρηση του προϊόντος.</p>

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας (συνέχεια)

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Υποστήριξη λογισμικού	
Πρόσβαση σε τεχνικούς πόρους	Ο πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση σε τεχνικούς πόρους της Hewlett Packard Enterprise μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικής επικοινωνίας ή φας (όπου διατίθεται αυτή η δυνατότητα) για να λάβει βοήθεια με την επίλυση προβλημάτων που αφορούν την υλοποίηση ή τη λειτουργία του λογισμικού.
Άδεια για χρήση ενημερώσεων λογισμικού	Ο πελάτης λαμβάνει μια άδεια χρήσης για ενημερώσεις λογισμικού της HPE ή τρίτων προμηθευτών που υποστηρίζονται από την HPE, για κάθε σύστημα, υποδοχή, επεξεργαστή, πυρήνα επεξεργαστή ή άδεια χρήσης λογισμικού τελικού χρήστη που καλύπτεται από αυτήν την υπηρεσία, εφόσον αυτό επιτρέπεται από τους όρους χρήσης του γνήσιου λογισμικού της HPE ή του κατασκευαστή, με την προϋπόθεση ότι ο πελάτης έχει λάβει την άδεια χρήσης με νόμιμο τρόπο. Οι όροι της άδειας χρήσης θα είναι αυτοί που περιγράφονται στους όρους εκχώρησης αδειών χρήσης λογισμικού της HPE που αντιστοιχούν στην προαπαιτούμενη υποκείμενη άδεια χρήσης λογισμικού του πελάτη ή θα συμπίπτουν με τους τρέχοντες όρους άδειας χρήσης του τρίτου κατασκευαστή λογισμικού, εφόσον πρόκειται για τέτοιο λογισμικό, συμπεριλαμβανομένων τυχόν πρόσθετων όρων που ενδέχεται να συνοδεύουν αυτές τις ενημερώσεις λογισμικού στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Για ορισμένα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών, αντί της αγοράς της αρχικής άδειας χρήσης λογισμικού, η υπηρεσία αυτή παρέχει στον πελάτη τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει λήψη από μια τοποθεσία web της HPE ή τρίτου προμηθευτή της τρέχουσας έκδοσης λογισμικού και όλων των ενημερώσεων λογισμικού που εκδίδονται κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος του συμφωνητικού υπηρεσιών.
Υποστήριξη λογισμικού	Αμέσως μετά την καταγραφή ενός προβλήματος λογισμικού, ένας τεχνικός του Hewlett Packard Enterprise Solution Center θα αποκριθεί στην κλήση εντός δύο ωρών. Οι κλήσεις που λαμβάνονται εκτός του παραθύρου κάλυψης, θα καταγράφονται την επόμενη ημέρα για την οποία ο πελάτης έχει παράθυρο κάλυψης (ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία). Η HPE παρέχει διορθωτική υποστήριξη για την επίλυση προβλημάτων προϊόντων λογισμικού που μπορούν να προσδιοριστούν και να αναπαραχθούν από τον πελάτη. Η HPE παρέχει επίσης υποστήριξη προκειμένου να βοηθήσει τον πελάτη να προσδιορίσει προβλήματα που είναι δύσκολο να αναπαράγονται. Επιπλέον, ο πελάτης λαμβάνει βοήθεια για την αντιμετώπιση προβλημάτων και τον καθορισμό των παραμέτρων διαμόρφωσης για τις υποστηριζόμενες διαμορφώσεις.
Συμβουλευτική υποστήριξη εγκατάστασης	Παρέχεται περιορισμένη συμβουλευτική υποστήριξη, η οποία περιορίζεται σε βασικές συμβουλές προς τον πελάτη που αντιμετωπίζει δυσκολίες κατά την εγκατάσταση ενός προϊόντος λογισμικού ή χρειάζεται συμβουλές σχετικά με τις σωστές μεθόδους εγκατάστασης και την ενημέρωση μεμονωμένων εφαρμογών. Παρέχεται επίσης περιορισμένη συμβουλευτική υποστήριξη για προϊόντα λογισμικού που είναι εγκατεστημένα σε περιβάλλον δικτύου. Το πεδίο εφαρμογής της συμβουλευτικής υποστήριξης υπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Hewlett Packard Enterprise. Πιθανές εξαιρέσεις περιλαμβάνουν ενδεικτικά τα εξής: Λήψη ολοκληρωμένων πακέτων λογισμικού ή καθοδήγηση του πελάτη στη διαδικασία εγκατάστασης από την αρχή μέχρι το τέλος. Οι υπηρεσίες αυτές διατίθενται με επιπλέον χρέωση και ο πελάτης μπορεί να τις αγοράσει ξεχωριστά από την HPE.
Υποστήριξη χαρακτηριστικών και λειτουργίας λογισμικού	Η Hewlett Packard Enterprise παρέχει πληροφορίες, εφόσον είναι εμπορικά διαθέσιμες, για τρέχοντα χαρακτηριστικά προϊόντων, γνωστά προβλήματα και διαθέσιμες λύσεις, καθώς και συμβουλές και βοήθεια για λειτουργικά ζητήματα.
Ενημερώσεις προϊόντων και τεκμηρίωσης λογισμικού	Όταν η Hewlett Packard Enterprise κυκλοφορεί ενημερώσεις για το λογισμικό HPE, οι τελευταίες εκδόσεις του λογισμικού και των εγχειριδίων αναφοράς καθίστανται διαθέσιμες στον πελάτη. Για επιλεγμένο λογισμικό τρίτων, η HPE θα παρέχει ενημερώσεις λογισμικού μόλις γίνονται διαθέσιμες από τον τρίτο κατασκευαστή ή μπορεί να παρέχει οδηγίες στον πελάτη για τη λήψη των ενημερώσεων λογισμικού απευθείας από τον τρίτο κατασκευαστή. Επίσης, θα παρασχεθεί στον πελάτη ένα κλειδί άδειας χρήσης ή ένας κωδικός πρόσβασης, ή οδηγίες για τη λήψη κλειδιού άδειας χρήσης ή κωδικού πρόσβασης, αν πρέπει να προβεί σε λήψη, εγκατάσταση ή εκτέλεση της τελευταίας έκδοσης λογισμικού. Για τις περισσότερες εφαρμογές λογισμικού της HPE και επιλεγμένες εφαρμογές λογισμικού τρίτων προμηθευτών που υποστηρίζονται από την HPE, οι ενημερώσεις θα διατίθενται μέσω της πύλης ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης του Κέντρου υποστήριξης HPE. Η πύλη ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης παρέχει στον πελάτη ηλεκτρονική πρόσβαση για τη λήψη και την προληπτική διαχείριση ενημερώσεων προϊόντων λογισμικού και τεκμηρίωσης. Για άλλα προϊόντα λογισμικού τρίτων προμηθευτών που υποστηρίζονται από την HPE, ενδέχεται να απαιτείται λήψη των ενημερώσεων από τον πελάτη απευθείας από την τοποθεσία web του προμηθευτή.
Μέθοδοι ενημέρωσης λογισμικού και τεκμηρίωσης συνιστώμενες από την Hewlett Packard Enterprise	Για τις ενημερώσεις προϊόντων λογισμικού και τεκμηρίωσης της HPE ή τρίτου κατασκευαστή που υποστηρίζονται από την HPE, η προτεινόμενη μέθοδος παροχής θα καθορίζεται από την Hewlett Packard Enterprise. Η κύρια μέθοδος παράδοσης των ενημερώσεων λογισμικού και τεκμηρίωσης είναι μέσω λήψης από την πύλη ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης ή από την τοποθεσία web του τρίτου προμηθευτή.

Πίνακας 2. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
	<p>Το χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών Foundation Care προσφέρει επίσης τα εξής πρόσθετα επίπεδα υπηρεσιών:</p> <ul style="list-style-type: none"> Υπηρεσία HPE Foundation Care με απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα και παρακράτηση ελαττωματικών μερών Υπηρεσία HPE Foundation Care 24x7 με παρακράτηση ελαττωματικών μερών Υπηρεσία HPE Foundation Care με χρονική δέσμευση από την κλήση ως την επίσκεψη και παρακράτηση ελαττωματικών μερών
Παρακράτηση ελαττωματικών μερών	<p>Για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, η επιλογή παρακράτησης ελαττωματικών μερών προβλέπει ότι ο πελάτης δικαιούται να παρακρατεί την ελαττωματική μονάδα δίσκου ή SSD/Flash, που καλύπτεται από την υπηρεσία, εφόσον δεν επιθυμεί να την παραδώσει λόγω των ευαίσθητων δεδομένων που περιέχονται σε αυτή ("Μονάδα δίσκου ή SSD/Flash"). Όλες οι μονάδες δίσκου ή SSD/Flash ενός καλυπτόμενου συστήματος που πληρούν τις προϋποθέσεις, συμμετέχουν υποχρεωτικά στην παρακράτηση ελαττωματικών μερών.</p>
Πλήρης παρακράτηση ελαττωματικών υλικών	<p>Εκτός από την παρακράτηση ελαττωματικών μερών, η επιλογή πλήρους παρακράτησης ελαττωματικών υλικών επιτρέπει στον πελάτη να κρατάει πρόσθετα εξαρτήματα που έχουν καθοριστεί από την Hewlett Packard Enterprise ως εξαρτήματα διατήρησης δεδομένων, όπως είναι οι μονάδες μνήμης. Όλα τα εξαρτήματα διατήρησης δεδομένων ενός καλυπτόμενου συστήματος που πληρούν τις προϋποθέσεις πρέπει να συμμετέχουν υποχρεωτικά στην υπηρεσία πλήρους παρακράτησης ελαττωματικών μερών. Τα εξαρτήματα που μπορούν να παρακρατηθούν στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας περιγράφονται στο έγγραφο που βρίσκεται στη διεύθυνση hpe.com/services/cdmr.</p>
Τα προαιρετικά χαρακτηριστικά διατίθενται μόνο μέσω των υπηρεσιών συμβολαίου της HPE:	
Προληπτική συντήρηση	<p>Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της Hewlett Packard Enterprise θα μεταβαίνει στις εγκαταστάσεις του πελάτη σε τακτικά προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα. Ο πελάτης οφείλει να καλέσει την HPE για να ζητήσει και να προγραμματίσει μια επίσκεψη προληπτικής συντήρησης κατά το συμφωνημένο χρονικό διάστημα. Κατά την επίσκεψή του, ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HPE θα καθορίσει κατά τη διακριτική του ευχέρεια το επίπεδο των ελέγχων που θα γίνουν για τις υπηρεσίες προληπτικής συντήρησης, π.χ. διαγνωστικοί έλεγχοι, έλεγχος αρχείων καταγραφής σφαλμάτων στα καλυπτόμενα συστήματα για εντοπισμό πιθανών προβλημάτων υλικού και, εάν απαιτείται, επίλυση προβλημάτων στα μηχανικά ή ηλεκτρονικά συστήματα και καθαρισμός ή αντικατάσταση φθαρμένων ή ελαττωματικών εξαρτημάτων ή στοιχείων. Επίσης, ο αντιπρόσωπος μπορεί να ελέγξει εάν υπάρχουν προβλήματα επιθεωρώντας τα καλώδια και τις συνδέσεις τους ή τις οπτικές ενδείξεις κατάστασης του καλυπτόμενου υλικού, ελέγχοντας τα επίπεδα θερμοκρασίας και υγρασίας και συγκρίνοντάς τα με τα αντίστοιχα προτεινόμενα επίπεδα του προμηθευτή και εγκαθιστώντας τις βελτιώσεις τεχνικού σχεδιασμού και ενημερώσεις υλικολογισμικού που απαιτούνται, κατά τη γνώμη της HPE, για τη συντήρηση του υλικού. Ο αντιπρόσωπος μπορεί να παραδώσει μια τελική αναφορά σχετικά με την κατάσταση του υλικού. Οι υπηρεσίες προληπτικής συντήρησης παρέχονται από τις 8 π.μ. έως τις 5 μ.μ., τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός των αργιών της HPE, ανεξάρτητα από το επιλεγμένο παράθυρο κάλυψης. Η διαθεσιμότητα και οι παροχές μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με τη χώρα/περιοχή.</p>

Περιορισμοί υπηρεσίας

Η Hewlett Packard Enterprise διατηρεί το δικαίωμα προσδιορισμού της τελικής επίλυσης όλων των αιτημάτων υποστήριξης.

Κατά τη διακριτική ευχέρεια της Hewlett Packard Enterprise, οι υπηρεσίες θα παρέχονται με συνδυασμό απομακρυσμένης διάγνωσης και υποστήριξης, επιτόπιας υποστήριξης και διαφόρων άλλων μεθόδων. Στις άλλες μεθόδους περιλαμβάνεται μεταξύ άλλων η παράδοση μέσω κούριερ εξαρτημάτων για αντικατάσταση από τον πελάτη, όπως ορισμένες μονάδες σκληρού δίσκου και άλλα εξαρτήματα που ταξινομούνται από την HPE ως εξαρτήματα που επιδέχονται επισκευής από τον πελάτη (CSR), ή ακόμη και ολόκληρου του προϊόντος αντικατάστασης. Η HPE θα καθορίσει την κατάλληλη μέθοδο για την αποτελεσματική και έγκαιρη υποστήριξη του πελάτη και την τήρηση της χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επίσκεψη, εάν υπάρχει.

Εάν ο πελάτης συμφωνήσει με το συνιστώμενο εξάρτημα CSR και το εξάρτημα αυτό παρέχεται για την αποκατάσταση της λειτουργικής κατάστασης του συστήματος, το επίπεδο επιτόπιας υποστήριξης δεν ισχύει. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η πρακτική της Hewlett Packard Enterprise είναι να αποστέλλει στο χώρο του πελάτη τα εξαρτήματα CSR που είναι κρίσιμα για τη λειτουργία του προϊόντος. Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τη διαδικασία και τα εξαρτήματα CSR, επισκεφθείτε τη διεύθυνση hpe.com/info/csr

Οι χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επίσκεψη και οι χρόνοι επιτόπιας απόκρισης δεν ισχύουν για την επίσκεψη ή την αντικατάσταση ελαττωματικών ή άδειων μπαταριών για επιλεγμένες συστοιχίες αποθήκευσης και προϊόντα ταινίας εταιρικής κατηγορίας.

Από τη συγκεκριμένη υπηρεσία εξαιρούνται, ενδεικτικά, οι παρακάτω δραστηριότητες:

- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του πελάτη να ενσωματώσει οποιαδήποτε επισκευή, επιδιόρθωση, ενημέρωση κώδικα ή τροποποίηση του συστήματος που του έχει παρασχεθεί από την Hewlett Packard Enterprise
- Υπηρεσίες που, κατά την άποψη της Hewlett Packard Enterprise, απαιτούνται εξαιτίας προσπαθειών που έγιναν από μη εξουσιοδοτημένο προσωπικό τρίτου για εγκατάσταση, επισκευή, συντήρηση ή τροποποίηση υλικού, υλικολογισμικού ή λογισμικού
- Δοκιμές λειτουργίας εφαρμογών ή πρόσθετες δοκιμές που ζητούνται ή απαιτούνται από τον πελάτη
- Υπηρεσίες οι οποίες, κατά την κρίση της Hewlett Packard Enterprise, απαιτούνται λόγω ακατάλληλης μεταχείρισης ή χρήσης των προϊόντων ή του εξοπλισμού
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του πελάτη να αναλάβει την προτεινόμενη από την Hewlett Packard Enterprise δράση για την αποφυγή προβλημάτων
- Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας και επαναφορά του λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων
- Εγκατάσταση ενημερώσεων υλικολογισμικού ή/και λογισμικού που μπορούν να εγκατασταθούν από τον πελάτη
- Αντιμετώπιση προβλημάτων διασυνδεσιμότητας ή συμβατότητας
- Υποστήριξη για προβλήματα δικτύου

Επιτόπια υποστήριξη υλικού

Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης δεν ισχύει εάν η υπηρεσία μπορεί να παρασχεθεί μέσω απομακρυσμένης διάγνωσης ή υποστήριξης ή μέσω άλλων μεθόδων παροχής υπηρεσιών που περιγράφονται παραπάνω.

Οι χρόνοι απόκρισης εξαρτώνται από την απόσταση των εγκαταστάσεων του πελάτη από το αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της Hewlett Packard Enterprise. Για να ενημερωθείτε σχετικά με τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας, απευθυνθείτε στον τοπικό αντιπρόσωπο παροχής υπηρεσιών της Hewlett Packard Enterprise.

Τα τεχνικά προβλήματα υλικού τα οποία, κατά την κρίση της Hewlett Packard Enterprise, δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα, θα ανατίθενται σε έναν εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο της Hewlett Packard Enterprise, ο οποίος θα παρέχει τεχνική υποστήριξη στο χώρο του πελάτη για το καλυπτόμενο υλικό προκειμένου να το επαναφέρει σε λειτουργική κατάσταση. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η HPE μπορεί να επιλέξει να αντικαταστήσει τα προϊόντα αντί να τα επισκευάσει. Τα προϊόντα αντικατάστασης θα είναι καινούρια ή θα ισοδυναμούν με καινούρια ως προς την απόδοσή τους. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται θα περιέρχονται στην κυριότητα της HPE.

Χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή υλικού

Εάν απαιτείται προκαταρκτικός έλεγχος από την Hewlett Packard Enterprise, η δέσμευση για συγκεκριμένο χρόνο από την κλήση έως την επισκευή του υλικού θα αρχίσει να ισχύει πέντε (5) εργάσιμες ημέρες μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου. Επιπλέον, η HPE επιφυλάσσεται του δικαιώματος υποβάθμισης της υπηρεσίας σε χρόνο επιτόπιας απόκρισης ή ακύρωσης της σύμβασης παροχής της υπηρεσίας, εάν δεν υλοποιηθούν προτάσεις κρίσιμης σημασίας που θα γίνουν κατά τη διενέργεια του ελέγχου ή εάν ο έλεγχος δεν πραγματοποιηθεί εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου.

Η χρονική δέσμευση επισκευής υλικού μπορεί να διαφέρει για συγκεκριμένα προϊόντα.

Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή δεν ισχύει όταν ο πελάτης έχει επιλέξει την παράταση της διάγνωσης από την Hewlett Packard Enterprise αντί της εκτέλεσης των προτεινόμενων διαδικασιών αποκατάστασης.

Εάν ο πελάτης ζητήσει προγραμματισμένη υπηρεσία, ο χρόνος από την κλήση έως την επισκευή ξεκινά από το συμφωνημένο, προγραμματισμένο χρόνο.

Οι παρακάτω ενέργειες ή καταστάσεις θα έχουν ως αποτέλεσμα τη διακοπή υπολογισμού του χρόνου από την κλήση έως την επισκευή (εάν ισχύει), μέχρι την ολοκλήρωση ή την επίλυσή τους:

- Ενέργειες ή αδυναμία δράσης του πελάτη ή τρίτων που επηρεάζουν τη διαδικασία επισκευής
- Αυτόματες ή μη αυτόματες διαδικασίες αποκατάστασης που εκκινούνται λόγω της δυσλειτουργίας του υλικού, π.χ. αναδόμηση μηχανισμού στο δίσκο, διαδικασίες εξασφάλισης εφεδρικού χώρου ή μέτρα προστασίας ακεραιότητας δεδομένων
- Άλλες ενέργειες που δεν αφορούν την επισκευή του υλικού αλλά είναι απαραίτητες προκειμένου να επιβεβαιωθεί ότι έχει αποκατασταθεί η δυσλειτουργία, π.χ. επανεκκίνηση λειτουργικού συστήματος

Η Hewlett Packard Enterprise επιφυλάσσεται του δικαιώματος τροποποίησης της χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή, όπως αυτή ισχύει για τη συγκεκριμένη διαμόρφωση προϊόντος, την τοποθεσία και το περιβάλλον του πελάτη. Αυτό καθορίζεται κατά την παραγγελία του συμφωνητικού υποστήριξης και υπόκειται στη διαθεσιμότητα των πόρων.

Συνεργατική διαχείριση κλήσεων για λογισμικό τρίτων προμηθευτών

Ο πελάτης πρέπει να διαθέτει ένα κατάλληλο συμφωνητικό υποστήριξης με τον τρίτο προμηθευτή και να έχουν γίνει οι απαραίτητες ενέργειες που θα διασφαλίζουν ότι η HPE μπορεί να πραγματοποιήσει κλήσεις υποστήριξης προς τον τρίτο κατασκευαστή εκ μέρους του πελάτη, για την αναφορά και μόνο περιστατικών υποστήριξης προς τον εν λόγω προμηθευτή. Η HPE δεν έχει δυνατότητα μεταβίβασης του αριθμού αιτήματος υποστήριξης HPE στους προμηθευτές και δεν αναλαμβάνει καμία ευθύνη για την αδυναμία μεταβίβασης. Η HPE δεν φέρει ευθύνη για την απόδοση ή την ελλιπή απόδοση των τρίτων προμηθευτών, των προϊόντων τους ή των υπηρεσιών υποστήριξής τους. Οι υποχρεώσεις της HPE περιορίζονται αποκλειστικά στην πραγματοποίηση των κλήσεων υποστήριξης και η αγορά της υπηρεσίας δεν μεταθέτει το συμφωνητικό υποστήριξης μεταξύ του πελάτη και του τρίτου προμηθευτή στην HPE. Ο πελάτης παραμένει υπεύθυνος για την τήρηση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τα εν λόγω συμφωνητικά, συμπεριλαμβανομένης της καταβολής των χρεώσεων που μπορεί να προκύψουν από την πραγματοποίηση κλήσεων προς τον τρίτο προμηθευτή.

Παρακράτηση ελαττωματικών μερών (DMR) και Πλήρης παρακράτηση ελαττωματικών μερών (CDMR)

Οι προαιρετικές υπηρεσίες παρακράτησης ελαττωματικών μερών και πλήρους παρακράτησης ελαττωματικών μερών ισχύουν μόνο για εξαρτήματα με δυνατότητα αποθήκευσης δεδομένων που πληρούν τις προϋποθέσεις και αντικαθίστανται από την Hewlett Packard Enterprise λόγω δυσλειτουργίας. Δεν ισχύουν για την αντικατάσταση εξαρτημάτων με δυνατότητα αποθήκευσης δεδομένων που δεν έχουν παρουσιάσει αστοχία.

Τα εξαρτήματα με δυνατότητα αποθήκευσης δεδομένων που έχουν οριστεί από την Hewlett Packard Enterprise ως αναλώσιμα ή/και έχουν συμπληρώσει το μέγιστο υποστηριζόμενο χρόνο ζωής ή/και το μέγιστο όριο χρήσης, όπως αυτό ορίζεται στο εγχειρίδιο λειτουργίας του κατασκευαστή, στις σύντομες προδιαγραφές προϊόντος ή το φύλλο τεχνικών δεδομένων, δεν καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία.

Οι υπηρεσίες παρακράτησης ελαττωματικών μερών και πλήρους παρακράτησης ελαττωματικών μερών για στοιχεία που, σύμφωνα με την Hewlett Packard Enterprise, απαιτούν ξεχωριστή κάλυψη, εάν διατίθενται, πρέπει να διαμορφωθούν και να αγοραστούν ξεχωριστά.

Τα ποσοστά αστοχίας αυτών των εξαρτημάτων θα παρακολουθούνται διαρκώς και η Hewlett Packard Enterprise διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει την υπηρεσία με προειδοποίηση 30 ημερών, εάν πιστεύει εύλογα ότι ο πελάτης κάνει κατάχρηση της προαιρετικής υπηρεσίας παρακράτησης ελαττωματικών μερών ή πλήρους παρακράτησης ελαττωματικών μερών (όπως π.χ. όταν η αντικατάσταση των ελαττωματικών εξαρτημάτων αποθήκευσης δεδομένων υπερβαίνει σημαντικά τα συνήθη ποσοστά αστοχίας για το συγκεκριμένο σύστημα).

Υποστήριξη λογισμικού

Δεν διατίθενται ενημερώσεις λογισμικού για όλα τα προϊόντα λογισμικού. Όταν αυτό το χαρακτηριστικό δεν είναι διαθέσιμο, δεν θα περιλαμβάνεται στη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Για ορισμένα προϊόντα, οι ενημερώσεις λογισμικού περιλαμβάνουν μόνο μικρές βελτιώσεις. Οι νέες εκδόσεις λογισμικού πωλούνται ξεχωριστά.

Ζώνες μετακίνησης

Οι χρόνοι επιτόπιας απόκρισης για υποστήριξη υλικού ισχύουν για τις τοποθεσίες που βρίσκονται σε απόσταση 160 km από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HPE. Η μετακίνηση προς τοποθεσίες που βρίσκονται σε απόσταση εντός 320 km από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HPE παρέχεται χωρίς επιπλέον χρέωση. Εάν η τοποθεσία βρίσκεται σε απόσταση άνω των 320 km από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HPE, ισχύει πρόσθετη χρέωση μετακίνησης.

Οι ζώνες και οι χρεώσεις μετακίνησης, εάν ισχύουν, ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία.

Για τις τοποθεσίες που απέχουν πάνω από 160 km από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HPE, οι χρόνοι απόκρισης τροποποιούνται λόγω εκτεταμένης μετακίνησης και διαμορφώνονται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

Απόσταση από αρμόδιο κέντρο υποστήριξης της HPE	Επιτόπια απόκριση υλικού εντός 4 ωρών	Επιτόπια απόκριση υλικού την επόμενη μέρα
0-80 km	4 ώρες	Επόμενη ημέρα κάλυψης
81-160 km	4 ώρες	Επόμενη ημέρα κάλυψης
161-320 km	8 ώρες	1 πρόσθετη ημέρα κάλυψης
321-480 km	Καθορίζεται κατά το χρόνο παραγγελίας και υπόκειται στη διαθεσιμότητα	2 πρόσθετες ημέρες κάλυψης
Μεγαλύτερη από 480 km	Καθορίζεται κατά το χρόνο παραγγελίας και υπόκειται στη διαθεσιμότητα	Καθορίζεται κατά το χρόνο παραγγελίας και υπόκειται στη διαθεσιμότητα

Για τις τοποθεσίες που απέχουν έως 80 km από το αρμόδιο κέντρο υποστήριξης της HPE παρέχεται δέσμευση για συγκεκριμένο χρόνο από την κλήση έως την επισκευή.

Για τις τοποθεσίες που απέχουν από 81 έως 160 km από το αρμόδιο κέντρο υποστήριξης της HPE ισχύει προσαρμοσμένη χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή του υλικού, σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα.

Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή δεν είναι διαθέσιμη για τις τοποθεσίες που απέχουν πάνω από 160 km από κύριο αρμόδιο κέντρο υποστήριξης της HPE.

Απόσταση από αρμόδιο κέντρο υποστήριξης της HPE	6 ώρες από την κλήση έως την επισκευή του υλικού
0-80 km	6 ώρες
81-160 km	8 ώρες
Πάνω από 160 km	Δεν διατίθεται

Προϋποθέσεις

Ο πελάτης πρέπει να έχει αποκτήσει δικαιωματικά την άδεια χρήσης για το υποκείμενο υλικολογισμικό το οποίο θα καλύπτεται από αυτές τις υπηρεσίες.

Για τις επιλογές χρονικής δέσμευσης επιτόπιας απόκρισης για υλικό, η Hewlett Packard Enterprise συνιστά στον πελάτη να εγκαταστήσει και να χρησιμοποιεί την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης μέσω ασφαλούς σύνδεσης με την HPE, ώστε να είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας. Για τις επιλογές χρονικής δέσμευσης από την κλήση ως την επισκευή, η Hewlett Packard Enterprise απαιτεί από τον πελάτη να εγκαταστήσει και να χρησιμοποιεί την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HPE μέσω ασφαλούς σύνδεσης με την HPE, ώστε να είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας. Για λεπτομέρειες σχετικά με τις απαιτήσεις, τις προδιαγραφές και τις εξαιρέσεις, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο της Hewlett Packard Enterprise. Εάν ο πελάτης δεν εγκαταστήσει την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HPE, η HPE ενδέχεται να μην είναι σε θέση να παρέχει την υπηρεσία όπως καθορίζεται και δεν θα φέρει καμία σχετική υποχρέωση. Εάν ο πελάτης δεν εγκαταστήσει την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HPE, στις περιπτώσεις που αυτή συνιστάται και είναι διαθέσιμη, θα επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις για την επιτόπια εγκατάσταση υλικολογισμικού που δεν μπορεί να εγκατασταθεί από τον ίδιο. Η εγκατάσταση υλικολογισμικού που μπορεί να γίνει από τον πελάτη αποτελεί ευθύνη του πελάτη. Εάν ο πελάτης ζητήσει από την HPE να εγκαταστήσει ενημερώσεις υλικολογισμικού και λογισμικού που μπορούν να γίνουν από τον ίδιο, θα επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις. Οι πρόσθετες χρεώσεις που θα επιβαρύνουν τον πελάτη θα υπολογίζονται με βάση το χρόνο και τα υλικά, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί γραπτώς κάτι διαφορετικό ανάμεσα στην HPE και τον πελάτη.

Η Hewlett Packard Enterprise, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, μπορεί να απαιτήσει τον έλεγχο των καλυπτόμενων προϊόντων. Εάν ζητηθεί τέτοιος έλεγχος, ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της Hewlett Packard Enterprise θα επικοινωνήσει με τον πελάτη και ο πελάτης θα συμφωνήσει για τη διενέργεια του ελέγχου εντός του αρχικού χρονικού πλαισίου των 30 ημερών. Κατά τη διάρκεια του ελέγχου, συλλέγονται σημαντικές πληροφορίες διαμόρφωσης του συστήματος και πραγματοποιείται απογραφή των καλυπτόμενων προϊόντων. Οι πληροφορίες που συλλέγονται κατά τον έλεγχο επιτρέπουν στην HPE να προγραμματίζει και να διατηρεί το απόθεμα ανταλλακτικών στο κατάλληλο επίπεδο και στην κατάλληλη τοποθεσία, καθώς επίσης και να εμποττεύει και να επιλύει πιθανά μελλοντικά προβλήματα υλικού προκειμένου να ολοκληρώνει την επισκευή όσο το δυνατόν πιο γρήγορα και αποτελεσματικά. Κατά τη διακριτική ευχέρεια της HPE, ο έλεγχος μπορεί να πραγματοποιηθεί επιτόπια, μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης στο σύστημα, μέσω εργαλείων απομακρυσμένου ελέγχου ή τηλεφωνικά.

Εάν η HPE ζητήσει τη διενέργεια ελέγχου, θα χρειαστούν 30 ημέρες από την αγορά της υπηρεσίας μέχρι την ολοκλήρωση της εγκατάστασης και των σχετικών ελέγχων και διαδικασιών που απαιτούνται προκειμένου να τεθεί σε εφαρμογή η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή του υλικού. Η δέσμευση για συγκεκριμένο χρόνο από την κλήση έως την επισκευή του υλικού αρχίζει να ισχύει πέντε (5) εργάσιμες ημέρες μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου. Μέχρι τότε, η υπηρεσία για το καλυπτόμενο υλικό θα παρέχεται με χρόνο επιτόπιας απόκρισης 4 ωρών.

Επίσης, η HPE διατηρεί το δικαίωμα υποβάθμισης της υπηρεσίας σε χρόνο επιτόπιας απόκρισης ή ακύρωσης της σύμβασης, εάν δεν υλοποιηθούν προτάσεις κρίσιμης σημασίας που θα γίνουν κατά τη διενέργεια του ελέγχου ή εάν ο έλεγχος δεν πραγματοποιηθεί εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου, εκτός εάν η καθυστέρηση οφείλεται στην HPE.

Προκειμένου να δικαιούται να αγοράσει αυτήν την υπηρεσία, ο πελάτης πρέπει να διαθέτει κατάλληλη άδεια χρήσης για την υποστηριζόμενη αναθεώρηση λογισμικού κατά το χρόνο έναρξης της κάλυψης. Διαφορετικά, ενδέχεται να ισχύσουν πρόσθετες χρεώσεις προκειμένου ο πελάτης να πληροί τις προϋποθέσεις για αυτή την υπηρεσία.

Ευθύνες του πελάτη

Εάν ο πελάτης δεν ενεργεί σύμφωνα με τις καθορισμένες υποχρεώσεις του, η HPE ή ο εξουσιοδοτημένος παροχέας υπηρεσιών της μπορεί, κατά τη διακριτική ευχέρεια της Hewlett Packard Enterprise i) να αρνηθεί να παρέχει τις υπηρεσίες κατά τον περιγραφόμενο τρόπο ή ii) να παρέχει τις υπηρεσίες επιβαρύνοντας τον πελάτη με τις ισχύουσες χρεώσεις χρόνου και υλικών.

Ο πελάτης οφείλει να παρέχει έγκαιρα ακριβείς και ολοκληρωμένες πληροφορίες, όπως απαιτείται από την Hewlett Packard Enterprise για την παροχή των υπηρεσιών.

Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή εξαρτάται από τη δυνατότητα του πελάτη να παρέχει άμεση και απεριόριστη πρόσβαση στο σύστημα, όπως θα ζητηθεί από την Hewlett Packard Enterprise. Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή δεν ισχύει όταν η πρόσβαση στο σύστημα, περιλαμβανομένης της επιτόπιας και απομακρυσμένης αντιμετώπισης προβλημάτων και των αξιολογήσεων διαγνωστικών ελέγχων υλικού, παρέχεται καθυστερημένα ή αποτρέπεται. Εάν ο πελάτης ζητήσει προγραμματισμένη υπηρεσία, ο χρόνος από την κλήση έως την επισκευή ξεκινά από το συμφωνημένο, προγραμματισμένο χρόνο.

Εφόσον ζητηθεί από την Hewlett Packard Enterprise, ο πελάτης πρέπει να υποστηρίξει τις προσπάθειες της HPE για απομακρυσμένη επίλυση των προβλημάτων. Ο πελάτης οφείλει:

- Να πραγματοποιεί αυτόματους ελέγχους και να εγκαθιστά και να εκτελεί άλλα εργαλεία και προγράμματα διαγνωστικών ελέγχων.
- Να εγκαθιστά τις ενημερώσεις λογισμικού και υλικολογισμικού που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο.
- Να εκτελεί δέσμες ενεργειών για τη συλλογή δεδομένων εκ μέρους της Hewlett Packard Enterprise, όταν αυτό δεν μπορεί να γίνει μέσω της τεχνολογίας απομακρυσμένης υποστήριξης της HPE.
- Να διαθέτει όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται η Hewlett Packard Enterprise για να του παράσχει έγκαιρη και επαγγελματική απομακρυσμένη υποστήριξη και να καθορίσει το κατάλληλο επίπεδο υποστήριξης.
- Να πραγματοποιεί άλλες εύλογες ενέργειες που θα του ζητήσει η Hewlett Packard Enterprise, προκειμένου να τη βοηθήσει στον προσδιορισμό ή την επίλυση προβλημάτων.

Ο πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη εγκατάσταση κρίσιμων ενημερώσεων υλικολογισμικού που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο, καθώς και για την εγκατάσταση των εξαρτημάτων που μπορούν να επισκευαστούν από τον πελάτη και των προϊόντων αντικατάστασης που του παρέχονται.

Εάν ο πελάτης ζητήσει από την Hewlett Packard Enterprise να εγκαταστήσει ενημερώσεις υλικολογισμικού και λογισμικού που μπορούν να γίνουν από τον ίδιο, θα επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις. Οι πρόσθετες χρεώσεις που θα επιβαρύνουν τον πελάτη θα υπολογίζονται με βάση το χρόνο και τα υλικά, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί γραπτώς κάτι διαφορετικό ανάμεσα στην HPE και τον πελάτη.

Ο πελάτης είναι υπεύθυνος για την εγκατάσταση και τη διαμόρφωση όλων των υποστηριζόμενων συσκευών και τη διατήρηση της κατάλληλης τεχνολογίας απομακρυσμένης υποστήριξης της Hewlett Packard Enterprise μέσω ασφαλούς σύνδεσης με την HPE. Ο πελάτης είναι υπεύθυνος για τη διάθεση όλων των πόρων που απαιτούνται, σύμφωνα με τις σημειώσεις έκδοσης της τεχνολογίας απομακρυσμένης υποστήριξης της HPE, για να είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας και των προαιρετικών χαρακτηριστικών της. Ο πελάτης πρέπει επίσης να παρέχει το υλικό που απαιτείται για τη φιλοξενία της τεχνολογίας απομακρυσμένης υποστήριξης. Όταν εγκατασταθεί η λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HPE, ο πελάτης πρέπει να διατηρεί ενημερωμένα τα στοιχεία επικοινωνίας στη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης που θα χρησιμοποιεί η HPE για την απόκριση σε περίπτωση βλάβης μιας συσκευής. Για λεπτομέρειες σχετικά με τις απαιτήσεις, τις προδιαγραφές και τις εξαιρέσεις, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο της Hewlett Packard Enterprise. Για τις προγραμματισμένες κλήσεις, ο πελάτης πρέπει να καθιστά τον εξοπλισμό άμεσα διαθέσιμο στην HPE για την εφαρμογή των διορθωτικών ενεργειών κατά το συμφωνημένο χρόνο.

Στις περιπτώσεις που για την επίλυση ενός προβλήματος αποστέλλονται εξαρτήματα που μπορούν να εγκατασταθούν από τον πελάτη ή προϊόντα αντικατάστασης, ο πελάτης είναι υπεύθυνος για την επιστροφή του ελαττωματικού εξαρτήματος ή προϊόντος εντός του χρονικού διαστήματος που θα ορίσει η Hewlett Packard Enterprise. Στην περίπτωση που η HPE δεν λάβει το ελαττωματικό εξάρτημα ή προϊόν εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος ή εάν το εξάρτημα ή το προϊόν έχει υποστεί φθορές κατά την παραλαβή, ο πελάτης οφείλει να καταβάλει την τιμή καταλόγου για το ελαττωματικό εξάρτημα ή το προϊόν, όπως θα καθοριστεί από την HPE.

Προκειμένου να παρέχει η Hewlett Packard Enterprise συνεργατική διαχείριση κλήσεων, ο πελάτης οφείλει να έχει ενεργό συμφωνητικό υποστήριξης με τον προμηθευτή του λογισμικού που να περιλαμβάνει το απαιτούμενο επίπεδο υπηρεσίας και τα χαρακτηριστικά που θα επιτρέψουν στον πελάτη να πραγματοποιεί κλήσεις και να λαμβάνει υποστήριξη από τον συγκεκριμένο προμηθευτή. Εάν απαιτείται από τον τρίτο προμηθευτή, ο πελάτης θα προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες προκειμένου να διασφαλίσει ότι η HPE θα μπορεί να πραγματοποιεί κλήσεις εκ μέρους του. Επιπλέον, ο πελάτης οφείλει να παρέχει στην HPE τις απαραίτητες πληροφορίες για να πραγματοποιήσει την κλήση υποστήριξης προς τον προμηθευτή του λογισμικού εκ μέρους του πελάτη. Η HPE δεν έχει δυνατότητα μεταβίβασης των κλήσεων στον προμηθευτή και δεν αναλαμβάνει καμία ευθύνη για την αδυναμία μεταβίβασης. Οι υποχρεώσεις της HPE περιορίζονται στην πραγματοποίηση των κλήσεων υποστήριξης. Η αγορά της υπηρεσίας συνεργατικής διαχείρισης κλήσεων δεν συνιστά εκχώρηση του συμφωνητικού υποστήριξης του πελάτη με τον τρίτο προμηθευτή στην HPE. Ο πελάτης παραμένει υπεύθυνος για την τήρηση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τα εν λόγω συμφωνητικά, συμπεριλαμβανομένης της καταβολής των χρεώσεων που μπορεί να προκύψουν από την πραγματοποίηση κλήσεων προς τον τρίτο προμηθευτή. Η HPE δεν φέρει ευθύνη για την απόδοση ή την ελλιπή απόδοση των τρίτων προμηθευτών, των προϊόντων τους ή των υπηρεσιών υποστήριξής τους.

Ο πελάτης οφείλει:

- Να εγγραφεί στα ηλεκτρονικά μέσα της Hewlett Packard Enterprise ή του τρίτου προμηθευτή ώστε να έχει πρόσβαση στις γνωσιακές βάσεις δεδομένων ή να μπορεί να βρίσκει πληροφορίες για τα προϊόντα. Η HPE θα παρέχει τις πληροφορίες εγγραφής στον πελάτη, όπως απαιτείται. Επιπλέον, για ορισμένα προϊόντα, ο πελάτης ίσως απαιτείται να αποδεχτεί τους όρους χρήσης του συγκεκριμένου προμηθευτή για τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων.
- Να διατηρεί και να παρέχει στην Hewlett Packard Enterprise, κατόπιν σχετικού αιτήματος, όλες τις αυθεντικές άδειες χρήσης, τα συμφωνητικά παραχώρησης άδειας χρήσης και τα κλειδιά αδειών χρήσης του λογισμικού, καθώς και τις πληροφορίες εγγραφής στη συνδρομητική υπηρεσία, όπως ισχύουν για τη συγκεκριμένη υπηρεσία.
- Να αναλάβει δράση μόλις λάβει ειδοποίηση για μια ενημέρωση λογισμικού και ειδοποιήσεις παλαιότητας από το Hewlett Packard Enterprise Support Center
- Να χρησιμοποιεί όλα τα προϊόντα λογισμικού σύμφωνα με τους ισχύοντες όρους της Hewlett Packard Enterprise που αντιστοιχούν στην προαπαιτούμενη υποκείμενη άδεια χρήσης λογισμικού του πελάτη ή σύμφωνα με τους ισχύοντες όρους του τρίτου κατασκευαστή λογισμικού, εφόσον πρόκειται για τέτοιο λογισμικό, συμπεριλαμβανομένων τυχόν πρόσθετων όρων εκχώρησης άδειας χρήσης λογισμικού που ενδέχεται να συνοδεύουν αυτές τις ενημερώσεις λογισμικού στο πλαίσιο της υπηρεσίας.

Εάν το ζητήσει η Hewlett Packard Enterprise, ο πελάτης ή ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της Hewlett Packard Enterprise πρέπει να ενεργοποιήσει το προϊόν υλικού προς υποστήριξη σε διάστημα 10 ημερών από την αγορά της υπηρεσίας, μέσω των οδηγιών εγγραφής που παρέχει η HPE ή με οποιοδήποτε άλλον τρόπο υποδείξει η HPE. Σε περίπτωση αλλαγής της τοποθεσίας ενός καλυπτόμενου προϊόντος, η ενεργοποίηση και η δήλωση (ή η κατάλληλη τροποποίηση της υπάρχουσας δήλωσης στην HPE) πρέπει να πραγματοποιηθούν εντός 10 ημερών από την αλλαγή.

Ο πελάτης είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια των εμπιστευτικών πληροφοριών του. Ο πελάτης είναι υπεύθυνος για τη σωστή διαγραφή ή απομάκρυνση των δεδομένων από τα προϊόντα που αντικαθίστανται και επιστρέφονται στην Hewlett Packard Enterprise στο πλαίσιο της διαδικασίας επισκευής, προκειμένου να διασφαλιστεί η προστασία των δεδομένων του. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις ευθύνες του πελάτη, συμπεριλαμβανομένων όσων περιγράφονται στην Πολιτική καθαρισμού μέσων και στην Πολιτική χειρισμού μέσων της HPE για πελάτες στον τομέα της υγείας, ανατρέξτε στη διεύθυνση hpe.com/mediahandling

Εάν ο πελάτης επιλέξει να κρατήσει τα εξαρτήματα επισκευής που καλύπτονται από την υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών ή/και την υπηρεσία πλήρους παρακράτησης ελαττωματικών μερών, τότε οφείλει:

- Να κρατήσει τα καλυπτόμενα εξαρτήματα αποθήκευσης δεδομένων που αντικαθίστανται κατά την παροχή υποστήριξης από την Hewlett Packard Enterprise.
- Να διασφαλίσει ότι τα ευαίσθητα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στο εξάρτημα θα καταστραφούν ή θα παραμείνουν ασφαλή.
- Να εξασφαλίσει την παρουσία εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου για τη διατήρηση του ελαττωματικού εξαρτήματος, την παραλαβή του ανταλλακτικού εξαρτήματος, την παροχή στην HPE των πληροφοριών ταυτοποίησης, όπως σειριακός αριθμός για κάθε εξάρτημα που διατηρείται σύμφωνα με το παρόν και, κατόπιν αιτήματος της HPE, την υπογραφή ενός εγγράφου που θα παρέχεται από την HPE και στο οποίο θα αναγνωρίζεται η παρακράτηση του εξαρτήματος διατήρησης δεδομένων.
- Να καταστρέψει το παρακρατηθέν εξάρτημα αποθήκευσης δεδομένων ή/και να φροντίσει ώστε να μην χρησιμοποιηθεί ξανά.
- Να απορρίψει όλα τα εξαρτήματα που έχει παρακρατήσει σύμφωνα με τους ισχύοντες περιβαλλοντικούς νόμους και κανονισμούς.

Για τα εξαρτήματα διατήρησης δεδομένων που παρέχονται από την HPE στον πελάτη εν είδει δανείου ή εκμίσθωσης προϊόντων, ο πελάτης οφείλει να τα επιστρέψει εγκαίρως κατά τη λήξη ή τη διακοπή παροχής υποστήριξης από την HPE. Ο πελάτης φέρει την αποκλειστική ευθύνη για τη διαγραφή όλων των ευαίσθητων δεδομένων πριν από την επιστροφή κάθε τέτοιου δανειακού ή μισθωμένου εξαρτήματος στην HPE και η HPE δεν φέρει καμία ευθύνη για τη διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας ή του απορρήτου των ευαίσθητων δεδομένων που παραμένουν σε αυτά τα εξαρτήματα.

Κάλυψη

Η υπηρεσία παρέχει κάλυψη για κατάλληλα προϊόντα υλικού μάρκας Hewlett Packard Enterprise και εξαρτήματα που παρέχει ή υποστηρίζει η HPE, όπως μνήμες και μονάδες DVD-ROM. Η υπηρεσία δεν καλύπτει βοηθητικά αξεσουάρ. Ενδέχεται να ισχύουν εξαιρέσεις¹. Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Hewlett Packard Enterprise για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το ποια προϊόντα, αξεσουάρ και εξαρτήματα καλύπτει η υπηρεσία.

Η κάλυψη κατάλληλων συστημάτων πολλαπλών προμηθευτών περιλαμβάνει όλα τα βασικά εσωτερικά εξαρτήματα που παρέχουν οι προμηθευτές.

Στις περιπτώσεις εξαρτημάτων και στοιχείων αντικατάστασης που έχουν αποσυρθεί από την αγορά, ενδέχεται να απαιτείται αναβάθμιση. Για την αναβάθμιση των εξαρτημάτων ή των στοιχείων που έχουν αποσυρθεί από την αγορά μπορεί σε ορισμένες περιπτώσεις να ισχύουν πρόσθετες χρεώσεις για τον πελάτη. Η Hewlett Packard Enterprise θα συνεργαστεί με τον πελάτη προκειμένου να προτείνει το κατάλληλο εξάρτημα αντικατάστασης. Λόγω των διαφορετικών τοπικών δυνατοτήτων υποστήριξης, δεν υπάρχουν διαθέσιμα εξαρτήματα αντικατάστασης σε όλες τις χώρες/περιοχές.

Τα αναλώσιμα στοιχεία, όπως ενδεικτικά τα αφαιρούμενα μέσα, οι μπαταρίες αντικατάστασης από το χρήστη, τα κιτ συντήρησης και τα λοιπά αναλώσιμα, καθώς και οι συσκευές που συντηρούνται από το χρήστη δεν καλύπτονται από την υπηρεσία.

Για ορισμένους διακομιστές και προϊόντα δικτύωσης και αποθήκευσης, οι επεξεργαστές, οι δίσκοι, τα προαιρετικά στοιχεία και τα υπόλοιπα βασικά εσωτερικά και εξωτερικά εξαρτήματα καλύπτονται, εφόσον έχει διαμορφωθεί κατάλληλα η υπηρεσία υποστήριξης και αναφέρονται στον κατάλογο εξοπλισμού της ενότητας υποστηριζόμενου υλικού (αν ισχύει) του συμφωνητικού.

Για τους διακομιστές και τα συστήματα αποθήκευσης HPE ProLiant, η υπηρεσία για το κύριο προϊόν καλύπτει τις επιλογές υλικού μάρκας HPE για τις οποίες, σύμφωνα με την HPE, δεν απαιτείται ξεχωριστή κάλυψη και οι οποίες χρησιμοποιούνται στο διακομιστή, έχουν αγοραστεί μαζί με το διακομιστή ή μετά και βρίσκονται μέσα στο περίβλημα, καθώς και τα προϊόντα tower UPS που υποστηρίζει και παρέχει η HPE. Τα στοιχεία αυτά καλύπτονται από το ίδιο επίπεδο υπηρεσίας με αυτό του βασικού προϊόντος.

¹ Από την 1η Αυγούστου του 2015, τα αξεσουάρ δεν καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία. Ισχύουν ορισμένες εξαιρέσεις.

Για τα περιβλήματα HPE BladeSystem, η υπηρεσία καλύπτει το περίβλημα, τα τροφοδοτικά, τους ανεμιστήρες, τα περιβλήματα και τις επιλογές που, σύμφωνα με την Hewlett Packard Enterprise, δεν απαιτούν ξεχωριστή κάλυψη.

Για τα συστήματα HPE Moonshot, η υπηρεσία καλύπτει το πλαίσιο, τα τροφοδοτικά, τους ανεμιστήρες, τα πλαίσια και τους διακομιστές που, σύμφωνα με την HPE, δεν απαιτούν ξεχωριστή κάλυψη.

Για τους διακομιστές και τις συσκευές αποθήκευσης HPE ProLiant ή τα περιβλήματα HPE BladeSystem που είναι εγκαταστημένα σε rack, η υπηρεσία καλύπτει επίσης όλες τις πιστοποιημένες επιλογές rack της HPE για τις οποίες, σύμφωνα με την HPE, δεν απαιτείται ξεχωριστή κάλυψη. Η κάλυψη περιλαμβάνει προϊόντα UPS που δεν υπερβαίνουν τα 12 kVA, μεταγωγείς KVM, κονσόλα και PDU εγκατεστημένα στο ίδιο rack, τα οποία υποστηρίζει ή παρέχει η HPE. Η μπαταρία του UPS καλύπτεται ξεχωριστά από τη δική της εγγύηση για το διάστημα ισχύος της συγκεκριμένης εγγύησης.

Με την εξαίρεση όσων προβλέπονται στο παρόν, η υπηρεσία που αγοράζετε για το κύριο προϊόν δεν επεκτείνεται σε όλα τα προαιρετικά στοιχεία ή όλους τους διακομιστές HPE Moonshot. Η κάλυψη για προαιρετικά στοιχεία ή διακομιστές Moonshot διαμορφώνεται και παρέχεται ξεχωριστά. Διαφορετικά, ισχύουν οι όροι της τυπικής εγγύησης. Για την πλήρη λίστα των προϊόντων HPE ProLiant και HPE BladeSystem και των διακομιστών Moonshot που απαιτούν ξεχωριστή κάλυψη, ανατρέξτε στη διεύθυνση hpe.com/services/excludedoptions

Για τα συστήματα δικτύωσης Hewlett Packard Enterprise, η υπηρεσία για το κύριο προϊόν καλύπτει τις επιλογές υλικού μάρκας HPE για τις οποίες, σύμφωνα με την HPE, δεν απαιτείται ξεχωριστή κάλυψη και οι οποίες έχουν αγοραστεί μαζί ή μετά και βρίσκονται στο εσωτερικό του συστήματος (π.χ. μονάδες συνδεσιμότητας, πομπόδεκτες και εσωτερικά τροφοδοτικά).

Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις

Η διανομή ορισμένων ενημερώσεων λογισμικού, συμφωνητικών άδειας χρήσης και κλειδιών άδειας τρίτων κατασκευαστών μπορεί να γίνεται απευθείας από τους τρίτους κατασκευαστές, όπως ισχύει.

Στις περιπτώσεις που η υπηρεσία παρέχεται ως λύση η οποία αποτελείται από πολλαπλά προϊόντα Hewlett Packard Enterprise ή/και τρίτων κατασκευαστών, η υποστήριξη λογισμικού θα προσφέρεται μόνο για τις ενημερώσεις που γίνονται διαθέσιμες για τη συγκεκριμένη λύση από την HPE.

Η Hewlett Packard Enterprise θα επιβεβαιώσει τη λήψη μιας κλήσης καταγράφοντας το περιστατικό, γνωστοποιώντας τον κωδικό περιστατικού στον πελάτη και επαληθεύοντας την κρισιμότητα του περιστατικού και τις χρονικές απαιτήσεις για την έναρξη των επανορθωτικών ενεργειών. Σημείωση: Για τα συμβάντα που αναφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής λύσης απομακρυσμένης υποστήριξης της HPE, η HPE πρέπει να επικοινωνεί με τον πελάτη, να καθορίζουν από κοινού την κρισιμότητα του περιστατικού και να συμφωνούν για τη δυνατότητα πρόσβασης στο σύστημα προκειμένου να ξεκινήσει να ισχύει η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επίσκεψη του υλικού ή το χρονικό διάστημα επιτόπιας απόκρισης.

Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης και η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επίσκεψη για υλικό, καθώς και ο χρόνος απομακρυσμένης απόκρισης υποστήριξης λογισμικού, ενδέχεται να διαφέρουν, ανάλογα με την κρισιμότητα του περιστατικού. Το επίπεδο κρισιμότητας του περιστατικού καθορίζεται από τον πελάτη.

Τα επίπεδα κρισιμότητας των περιστατικών ορίζονται ως εξής:

- Κρισιμότητα 1—Κρίσιμη διακοπή λειτουργίας: Για παράδειγμα, διακοπή λειτουργίας του περιβάλλοντος παραγωγής, διακοπή λειτουργίας/σοβαρή απειλή του συστήματος ή της εφαρμογής παραγωγής, καταστροφή/απώλεια ή κίνδυνος δεδομένων, σοβαρές επιπτώσεις στην επιχείρηση, προβλήματα ασφάλειας.
- Κρισιμότητα 2—Κρίσιμη υποβάθμιση λειτουργίας: Για παράδειγμα, επιπτώσεις στο περιβάλλον παραγωγής, διακοπή ή επιπτώσεις στο σύστημα ή στις εφαρμογές παραγωγής, κίνδυνος επανεμφάνισης, σημαντικές επιπτώσεις για την επιχείρηση.
- Κρισιμότητα 3—Κανονική: Για παράδειγμα, διακοπή λειτουργίας ή μειωμένη απόδοση μη παραγωγικού συστήματος (π.χ. συστήματος δοκιμών), υποβάθμιση λειτουργίας συστήματος ή εφαρμογών παραγωγής με διαθέσιμη επίλυση, απώλεια μη κρίσιμων λειτουργιών, περιορισμένες επιπτώσεις για την επιχείρηση.
- Κρισιμότητα 4—Χαμηλή: Για παράδειγμα, καμία επίπτωση για την επιχείρηση ή τους χρήστες.

Πληροφορίες παραγγελίας

Για προϊόντα που περιλαμβάνουν μονάδες ή επιλογές μεμονωμένης διάθεσης και υποστήριξης, οι μονάδες ή επιλογές πρέπει να καλύπτονται από το ίδιο επίπεδο υπηρεσίας με το κυρίως προϊόν, εφόσον διατίθεται για αυτές τις μονάδες ή επιλογές.

Η υποστήριξη λογισμικού πρέπει να αγοραστεί για κάθε σύστημα, επεξεργαστή, πυρήνα επεξεργαστή ή τελικό χρήστη στο περιβάλλον του πελάτη που θα χρειαστεί υποστήριξη.

Η διαθεσιμότητα των χαρακτηριστικών και των επιπέδων υπηρεσιών μπορεί να διαφέρει ανάλογα με την τοπική διαθεσιμότητα πόρων και μπορεί να περιορίζεται σε προϊόντα και γεωγραφικές τοποθεσίες που πληρούν τις προϋποθέσεις.

Για περισσότερες πληροφορίες ή για να παραγγείλετε την υπηρεσία HPE Foundation Care, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της Hewlett Packard Enterprise και χρησιμοποιήστε τους εξής αριθμούς προϊόντων (το x υποδεικνύει τη διάρκεια της υπηρεσίας σε έτη. Οι διαθέσιμες επιλογές είναι 1, 3, 4 ή 5 έτη ή "C" για υπηρεσίες συμβολαίου).

- Υπηρεσία HPE Foundation Care με απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα (H7J32Ax)
- Υπηρεσία HPE Foundation Care με απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα και παρακράτηση ελαττωματικών μερών (H7J33Ax)
- Υπηρεσία HPE Foundation Care 24x7 (H7J34Ax)
- Υπηρεσία HPE Foundation Care 24x7 με παρακράτηση ελαττωματικών μερών (H7J35Ax)
- Υπηρεσία HPE Foundation Care με χρονική δέσμευση από την κλήση ως την επισκευή (H7J36Ax)
- Υπηρεσία HPE Foundation Care με χρονική δέσμευση από την κλήση ως την επισκευή και παρακράτηση ελαττωματικών μερών (H7J37Ax)

Για την επιλογή πλήρους παρακράτησης ελαττωματικών μερών απαιτείται η επιλογή παρακράτησης ελαττωματικών μερών και μπορεί να επιλεγεί είτε ως διαμορφώσιμη επιλογή εντός του επιπέδου υπηρεσιών της παρακράτησης ελαττωματικών μερών, ή το επίπεδο υπηρεσίας της επιλογής πλήρους παρακράτησης ελαττωματικών μερών θα προδιαμορφωθεί ώστε να περιλαμβάνει και τις δύο επιλογές.

Ανάλογα με το σημείο αγοράς και το ζητούμενο επίπεδο υπηρεσίας, μπορεί να ισχύουν άλλοι κωδικοί παραγγελίας. Για να καθορίσετε τον κωδικό παραγγελίας που καλύπτει τις ανάγκες σας με τον καλύτερο τρόπο, απευθυνθείτε σε έναν τοπικό αντιπρόσωπο ή μεταπωλητή της Hewlett Packard Enterprise.

Περισσότερες πληροφορίες

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία HPE Foundation Care ή άλλες υπηρεσίες υποστήριξης, επικοινωνήστε με ένα από τα γραφεία πωλήσεων παγκοσμίως ή επισκεφτείτε τις παρακάτω ιστοσελίδες: hpe.com/services/support



Εγγραφείτε για
ενημερώσεις