

Hewlett Packard
Enterprise

Обеспечение непрерывности бизнеса с HPE Packaged Services



Содержание

Требования бизнеса к ИТ	3
Выбор оптимальной поддержки.....	4
Услуги по установке, настройке и вводу в эксплуатацию решений HPE	5
Уровни расширенной технической поддержки.....	6
Группа реактивных уровней поддержки HPE	6
HPE Foundation Care (FC).....	6
Группа проактивных уровней поддержки HPE	9
HPE Proactive Care (PC).....	10
HPE Proactive Care Advanced (PCA)	12
HPE TS Support Credits	13
Технические сервисы по оптимизации и управлению ИТ	15
HPE Datacenter Care (DC).....	16
Опции защиты персональных данных и конфиденциальной информации.....	18
Типы HPE Packaged Services	19
HPE Training Credits для обучения	20
Условия использования пакетов HPE Training Credits	22
Базовая гарантия.....	23
Таблица сравнения уровней расширенной поддержки HPE	25
Продление гарантии/поддержки.....	27
Как купить	27
Hewlett Packard Enterprise Support Center.....	28
Контакты для получения услуг	28
Полезные ссылки.....	29

Требования бизнеса к ИТ

Современный бизнес динамичен, поэтому для обеспечения конкурентных преимуществ информационные технологии должны отвечать потребностям бизнеса в быстром развертывании новых услуг, высокой производительности бизнес-приложений и непрерывности предоставления ИТ-услуг пользователям. При этом стабильность работы ИТ-систем должна поддерживаться на протяжении всего их жизненного цикла.

Аналитические исследования ведущих консалтинговых компаний показывают, что несмотря на то, что технологии постоянно совершенствуются с применением виртуализации и кластеризации, время незапланированного простоя для ИТ-систем возрастает. Стоимость простоя — ключевой параметр, состоящий из прямых потерь прибыли и косвенных, таких как потеря заказчиков и репутационные риски. Зачастую простои вызваны не отказом ИТ-компонентов, а недостаточно продуманными изменениями в инфраструктуре, разнородными ИТ-процессами внутри организации, конфликтами версий программного и микропрограммного обеспечения, человеческим фактором. Для того чтобы исключить или минимизировать время простоя, предотвращать появление отказов, а не только реагировать на них, необходимо применять лучшие практики в управлении ИТ-средой и иметь сервисную поддержку, соответствующую критичности бизнес-приложения.



А знаете ли вы:

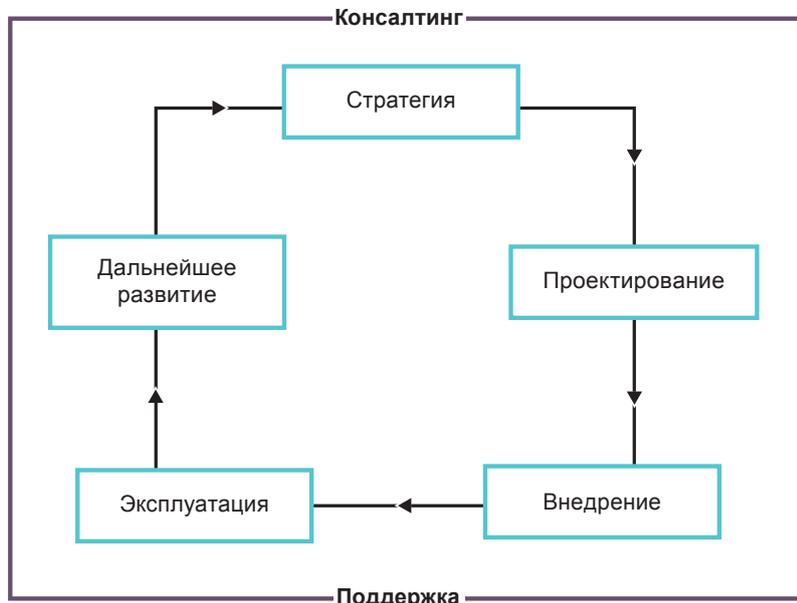
- как простои и другие проблемы влияют на бизнес?
- какой SLA требуется для вашего бизнеса?
- как правильно планировать и проводить обновление микропрограммного обеспечения?

Hewlett Packard Enterprise поможет грамотно ответить на эти и другие возникающие вопросы и выбрать соответствующий современным требованиям бизнеса набор услуг.

Портфель услуг Hewlett Packard Enterprise включает в себя разные виды поддержки и большое количество разовых технических сервисов. Реактивные уровни поддержки позволяют расширить срок поддержки, регламентировать график обслуживания и соглашения об уровне поддержки (Service Level Agreement — SLA) по времени реакции или ремонта. Проактивные уровни поддержки нацелены на заблаговременное предотвращение потенциальных угроз и обеспечение стабильности ИТ-инфраструктуры. В дополнение, разовые технические сервисы доступны на всех этапах жизненного цикла ИТ-решения: от проектирования, внедрения и эксплуатации до их оптимизации. Используя технические сервисы HPE, заказчики могут раскрыть весь потенциал приобретаемых технологий, ускорить возврат инвестиций, а также сократить технологические риски и обеспечить высокую доступность приложений для бизнеса (см. рисунок 1).

Приобрести эти услуги можно в виде HPE Packaged Services, как вместе с оборудованием и ПО, так и отдельно. HPE Packaged Services — это пакет сервисных услуг для обеспечения расширенной технической поддержки на оборудования и ПО, внедрения и оптимизации технологий, а также для обучения.

Рисунок 1. Жизненный цикл ИТ-решения



Выбор оптимальной поддержки

Для выбора оптимального уровня поддержки рекомендуется провести классификацию бизнес-приложений и ИТ-систем по уровню критичности и допустимому времени восстановления.

Портфель услуг Hewlett Packard Enterprise содержит сформированные пакеты расширенной поддержки HPE Packaged Services, которые отвечают конкретным потребностям бизнеса и могут быть подобраны для систем любого уровня критичности.

Инфраструктура ИТ обеспечивает работу различных приложений, которые имеют различные уровни критичности для бизнеса. Бизнесу необходимо, чтобы ИТ-сервисы соответствовали требуемому уровню непрерывности и времени восстановления услуг для бизнес-пользователей (см. таблицу 1).

Для наиболее сложных центров обработки данных и критичных приложений с высокой нагрузкой рекомендуется рассмотреть полностью настраиваемый под нужды бизнеса и ИТ сервисный контракт уровня HPE Datacenter Care.

Таблица 1. Примеры приложений и рекомендованные уровни поддержки

Приложение	Уровень критичности системы/приложения	Допустимое время простоя системы	Оптимальный уровень поддержки
Тестовая среда или некритичные приложения, допускающие простой в несколько дней или недель	Низкая степень критичности, напрямую не влияет на основной бизнес	Несколько дней/недель	Базовая реактивная поддержка Foundation Care NBD 3-5 лет
Электронная система документооборота. Работает 24×7, но бизнес-пользователи работают с ней только в рабочие часы/дни.	Критичен, бизнес может понести потери	1 день	Проактивная поддержка начального уровня Proactive Care 24×7×4h на 3-5 лет
Система управления предприятием работает 24×7.	Высокая степень критичности, бизнес остановится	Не более 6 часов	Персонализированная проактивная поддержка Proactive Care Advanced 6h CTR на 3-5 лет

Услуги по установке, настройке и вводу в эксплуатацию решений HPE

Приобретая оборудование, необходимо также позаботиться о правильной установке, настройке и вводе в эксплуатацию (см. таблицу 2). Эти услуги представляют собой готовые сервисные пакеты, которые могут быть приобретены вместе с оборудованием.

Hewlett Packard Enterprise гарантирует качество своих услуг по вводу нового оборудования в эксплуатацию. Работы выполняются квалифицированными специалистами в оговоренные сроки, и ответственность за результаты работ полностью лежит на HPE. Кроме того, привлечение ресурсов HPE для установки и запуска новых продуктов позволяет экономить ресурсы заказчика. Ваши сотрудники могут сфокусироваться на более важных для бизнеса задачах, в то время как работы будут выполнены быстро, качественно, в срок и за фиксированную плату.

Услуги по установке, запуску и вводу в эксплуатацию решений HPE предназначены для сокращения времени от момента получения оборудования до начала его использования. Охват работ зависит от уровня сервиса и может варьироваться от минимальной базовой установки до передачи готового решения под ключ — с работающим прикладным ПО и настроенным доступом пользователей. Также предусматривается сборка и установка оборудования не только на территории заказчика, но и на фабрике HPE (сервисы Factory Express). Пакеты Factory Express предназначены для того, чтобы заказчики могли получить полностью готовое и настроенное под их нужды оборудование сразу с завода.

- услуга по инсталляции включает в себя распаковку, монтаж оборудования в стойку, подключение к сети;
- услуга по инсталляции и базовой настройке, дополнительно к услугам по инсталляции включает установку ОС и настройку базового функционала;
- услуга по настройке дополнительного функционала включает персональную настройку прикладного ПО и расширенного функционала;
- сервисы Factory Express по заводской сборке и настройке оборудования. Детальность и глубина выполняемых работ зависит от выбранного уровня Factory Express.

В состав работ входит планирование и тестирование правильности инсталляции согласно выбранному уровню услуги.

Таблица 2. Наиболее часто встречающиеся работы, которые входят в сервисы по установке, настройке и вводу в эксплуатацию решений HPE

Состав работ	Для серверов	Для сетевого оборудования	Для систем и сетей хранения данных	Для систем хранения резервных копий
Инсталляция	Распаковка, монтаж в стойку и коммутация сервера	Распаковка, монтаж в стойку и обновление микрокода при необходимости	Распаковка, монтаж в стойку и подключение кабелей	Монтаж в стойку и подключение кабелей
Инсталляция и базовая настройка	Установка оборудования плюс установка операционной системы и настройка доступа к ней	Услуга по запуску: настройка базового функционала по требованиям заказчика и подключение кабелей к устройству	Обновление микрокода (при необходимости), настройка базового функционала по требованиям заказчика	Обновление микрокода (при необходимости), настройка базового функционала по требованиям заказчика
Доступные дополнительные настройки	Установка оборудования, плюс установка прикладного ПО, его настройка по требованиям заказчика, настройка доступа пользователей	Настройка расширенного функционала (стекирование коммутаторов: VPN; IPv6; MSTP, VRRP, OSPF, BGP; QoS, VoIP)	Услуга по вводу в эксплуатацию: настройка расширенного функционала (тонкое выделение пространства (Thin Provisioning); адаптивное распределение данных) по уровням хранения данных	Настройка расширенного функционала (настройка удаленной репликации данных)

Для приобретения сервисов по установке, настройке и вводу в эксплуатацию, а также для получения более подробной информации обращайтесь к торговому представителю.

Уровни расширенной технической поддержки

В отличие от базовой гарантии уровни расширенной технической поддержки учитывают требования бизнеса ко времени реакции и ремонта, а также позволяют приоритизировать запросы заказчика, т. к. расширенная поддержка регламентирует сроки реакции на проблемы и время восстановления, предоставляя заказчику гибкую схему уровней, отвечающую его бизнес-потребностям.

Важным элементом расширенной поддержки является предоставление квалифицированной поддержки с выездом на место эксплуатации по всей территории Российской Федерации*.

Всего существует четыре группы уровней поддержки HPE:

- реактивная;
- автоматизированная проактивная начального уровня;
- персонализированная проактивная;
- комплексная проактивная поддержка центров обработки данных.

Группа реактивных уровней поддержки HPE

Реактивные уровни поддержки рекомендуется использовать для участков ИТ-инфраструктуры с низкой степенью критичности оборудования начального уровня или тестового оборудования, где достаточно обеспечить ремонт или получение запчасти с требуемым SLA.

HPE Foundation Care (FC)

Так же как и все остальные уровни поддержки, HPE Foundation Care доступны с опцией невозврата жестких дисков DMR и опцией невозврата всех возможных носителей информации CDMR.

Все уровни расширенной технической поддержки включают в себя поддержку оборудования и ПО. Для серверного оборудования, аппаратная часть поддержки также включает базовую поддержку ПО сторонних производителей. В этом случае Hewlett Packard Enterprise предоставляет:

- управление заявкой и общение с ведущими производителями ПО (Microsoft, Red Hat, VMware и др.);
- решения для известных ошибок ПО в режиме 24x7;
- в случае неизвестной ошибки открытие заявки у производителя ПО (при наличии у заказчика договора на поддержку с производителем ПО), решение проблемы совместно с производителем ПО;
- аппаратную поддержку с учетом выбранного уровня сервиса;
- быстрый доступ к техническим экспертам по решениям для диагностики и устранения проблемы;
- доступ к экспертам HPE через телефон/веб-интерфейс;
- единую точку контакта для оборудования и ПО.

В рамках HPE Foundation Care возможен выбор из трех основных уровней поддержки:

- с реакцией на следующий рабочий день;
- с реакцией в течение 4 часов;
- с фиксированным временем восстановления.

А также двух дополнительных уровней для сетевого оборудования:

- с реакцией на следующий день без выезда инженера;
- с реакцией в течение 4 часов без выезда инженера.

Под временем реакции подразумевается интервал с момента регистрации заявки до ответного звонка заказчику и начала работы над заявкой.

Все уровни реактивной поддержки представлены в таблице 3.

*Возможны ограничения на выезд специалистов на определенные территории, доступ на которые ограничен ввиду климатических, политических и прочих форс-мажорных обстоятельств.

Таблица 3. Уровни реактивной поддержки Foundation Care

Уровень поддержки	Оборудование		ПО		
	Время приема заявок	Время реакции***/ восстановления	Время приема заявок	Время реакции	Продуктовый номер
HPE Foundation Care NBD	9x5	реакция — след. рабочий день	9x5	2 часа	H7J32Ax*
HPE Foundation Care 24x7	24x7	реакция — 4 часа	24x7	2 часа	H7J34Ax*
HPE Foundation Care CTR	24x7	ремонт за 6 часов	24x7	2 часа	H7J36Ax*
HPE Foundation Care NBD Exchange**	9x5	реакция — следующий рабочий день	9x5	2 часа	H8A01Ax*
HPE Foundation Care 4h Exchange**	24x7	реакция — 4 часа	24x7	2 часа	H8A02Ax*

*X — количество лет, на которое приобретается Packaged Services (3, 4 или 5 лет).

** Только для сетевого оборудования.

***Время реакции при предоставлении услуг на месте — это период между первоначальным обращением в HPE для получения технической поддержки и началом работы над проблемой специалистом HPE. Работа может выполняться как удаленно (с помощью средств диагностики и удаленного доступа к системам), так и с прибытием авторизованного представителя HPE к заказчику.

Реактивная поддержка с реакцией на следующий рабочий день Foundation Care Next Business Day (NBD)

Данный уровень поддержки рекомендован для наименее критичных сред, где простой оборудования не влечет за собой прямых потерь для бизнеса, например, тестовые среды или резервное оборудование. В данный уровень входят:

- ремонт на месте установки;
- прием заявок и работы — в рабочие часы рабочих дней;
- реакция на заявки по оборудованию — не позднее следующего рабочего дня;
- реакция на заявки по ПО — 2 часа.

Реактивная поддержка с круглосуточным временем приема заявок Foundation Care 24x7

Уровень реактивной поддержки Foundation Care 24x7 — это круглосуточная поддержка оборудования и ПО с выездом к заказчику и фиксированным временем реакции на заявку. В данный уровень входят:

- ремонт на месте установки;
- прием заявок и работы — круглосуточно;
- реакция на заявки по оборудованию — в течение 4 часов;
- реакция на заявки по ПО — 2 часа.

Реактивная поддержка с фиксированным временем восстановления.

Реактивная поддержка с фиксированным временем восстановления Foundation Care Call-to-Repair (CTR)

Уровень реактивной поддержки Foundation Care CTR подходит для наиболее критичного оборудования, когда необходимо гарантированное восстановление работоспособности за фиксированный промежуток времени. В данный уровень входят:

- восстановление работоспособности аппаратного обеспечения в течение 6 часов с момента поступления заявки;
- ремонт на месте установки;
- прием заявок и работы — круглосуточно;
- время реакции заменяется на время восстановления (6 часов);
- реакция на заявки по ПО — 2 часа.



Реактивная поддержка без выезда инженера с реакцией на следующий рабочий день Foundation Care NBD Exchange

Данный уровень поддержки рекомендован для сетевого оборудования, выход из строя которого не повлечет за собой прямых потерь для бизнеса. Данный уровень включает в себя:

- доставку запчастей по адресу нахождения оборудования;
- прием заявок и работы — в рабочее время рабочих дней;
- реакцию на заявки по оборудованию — не позднее следующего рабочего дня;
- реакцию на заявки по ПО — 2 часа.

Реактивная поддержка без выезда инженера с круглосуточным временем приема заявок Foundation Care 4h Exchange

Уровень реактивной поддержки Foundation Care 4h Exchange— это круглосуточная поддержка оборудования и ПО с фиксированным временем реакции на заявку. Данный уровень включает в себя:

- доставку запчастей по адресу нахождения оборудования;
- прием заявок и работы — круглосуточно;
- реакцию на заявки по оборудованию — в течение 4 часов;
- реакцию на заявки по ПО — 2 часа.



Группа проактивных уровней поддержки HPE

Автоматизированная проактивная поддержка HPE базируется на использовании удаленных средств мониторинга — Remote Support Technology. Проактивная поддержка включает в себя круглосуточный доступ к центру приоритетной поддержки, автоматическую регистрацию заявок, а также приоритетную обработку заявок с использованием ускоренных процедур по управлению серьезными инцидентами.

Принцип работы удаленных средств мониторинга

Средства удаленного мониторинга HPE получают основные сведения о

конфигурации устройств для быстрого обнаружения и устранения проблемы. Круглосуточный дистанционный мониторинг обеспечивает оптимальный контроль за состоянием инфраструктуры, а автоматическая отправка уведомлений для

По статистике только 20 % незапланированных простоев — результат аппаратных сбоев, а оставшиеся 80 % — это результат влияния человеческого фактора и проблем на уровне приложений.

сервисных событий позволяет следить за состоянием инфраструктуры.

Важно отметить, что средства удаленного мониторинга HPE являются безопасными, т. к. сбор бизнес-информации не ведется, в HPE передаются только данные о конфигурации подключенного оборудования и включает в себя:

- модель устройства;
- модель и тактовая частота процессора;
- емкость системы хранения;
- объем памяти;
- микропрограмма/BIOS;
- операционная система;
- наличие HPE Integrated Lights-Out (iLO);
- управление электропитанием.

При наличии договора на оказание компанией Hewlett Packard Enterprise проактивных услуг поддержки, будет осуществлен сбор следующих дополнительных сведений:

- сведения о конфигурации;
- сведения о производительности;
- сведения о доступности системы.

Автоматизированная проактивная поддержка начального уровня основана на базе удаленного мониторинга.



HPE Proactive Care (PC)

Уровень **HPE Proactive Care (PC)** оптимален для серверов стандартной архитектуры, систем хранения данных и сетевого оборудования начального и среднего уровней. Он рекомендуется для большинства продуктов по умолчанию в качестве автоматизированного решения на основе средств удаленного мониторинга HPE, благодаря круглосуточной работе которых удастся оптимизировать время работы ИТ-персонала, с помощью предоставления автоматически создаваемых отчетов и автоматическому заведению заявок. В случае если оборудование используется для решения основных бизнес-задач, рекомендуется расширить данный уровень опцией персональной поддержки (60 кредитов HPE TS Support Credits) или рассматривать другие уровни поддержки: Proactive Care Advanced, и Datacenter Care, поскольку в базовой конфигурации Proactive Care персональный менеджер поддержки (ASM) и проактивные работы экспертов на месте эксплуатации не предусмотрены, а предоставляемые с помощью автоматической системы мониторинга рекомендации выполняются заказчиком самостоятельно.

HPE Proactive Care (PC) — автоматизированная проактивная поддержка начального уровня для отдельных систем. Услуга HPE Proactive Care объединяет в себе проактивные (плановые отчеты, информация в которых нацелена на заблаговременное предотвращение потенциальных проблем) и реактивные элементы (работы по оперативному устранению возникших проблем). Услуга Proactive Care позволяет избежать типичных проблем посредством таких составляющих, как анализ и предоставление рекомендаций по версиям программного и микропрограммного обеспечения, проактивное сканирование и регулярные отчеты по инцидентам. Данный комплекс работ служит для обеспечения актуальности среды, совместимости между приложениями, а также для раннего обнаружения и устранения проблем.



Основные функции HPE Proactive Care:

- постоянная автоматизированная поддержка;
- рекомендации по версиям программного и микропрограммного обеспечения для поддержания актуального состояния систем ПО — 2 раза в год;
- проактивное сканирование для проверки соответствия настроек лучшим практикам HPE — 2 раза в год;
- предоставление доступа к отчетам по инцидентам для раннего обнаружения и устранения проблем — ежеквартально;
- быстрый доступ к технической экспертизе (выделенный номер телефона для регистрации заявок, ускоренные процедуры эскалации).
- удаленный менеджер технической поддержки
- один из уровней реактивной поддержки (см. таблицу 3).

Ниже, в таблице 4 приведены доступные уровни Proactive Care.

Таблица 4. Уровни поддержки Proactive Care

Уровень поддержки	Оборудование		ПО		
	График приема заявок	Время реакции ^{***} /восстановления*	График приема заявок	Время реакции	Продуктовый номер
HPE Proactive Care NBD	9x5	Следующий рабочий день	9x5	2 часа	H1K90Ax**
HPE Proactive Care 24x7	24x7	4 часа	24x7	2 часа	H1K92Ax**
HPE Proactive Care 6H CTR	24x7	Ремонт за 6 часов	24x7	2 часа	H1K94Ax**

*Восстановление за 6 часов в уровне Call-To-Repair.

**X — количество лет на которое приобретается Packaged Services (3, 4 или 5 лет).

***Время реакции при предоставлении услуг на месте — это период между первоначальным обращением в HPE для получения технической поддержки и началом работы над проблемой специалистом HPE. Работа может выполняться как удаленно (с помощью средств диагностики и удаленного доступа к системам), так и с прибытием авторизованного представителя HPE к заказчику.

Проактивная поддержка отдельных систем высокой и средней критичности для экономии времени и ресурсов заказчика.

Если рассматривать поддержку отдельных систем с помощью пакетированных уровней, то для систем высокой и средней доступности подойдет **HPE Proactive Care Advanced (PCA)**.

HPE Proactive Care Advanced (PCA)

Уровень **HPE Proactive Care Advanced (PCA)** доступен для всего портфеля оборудования HPE и оптимален для систем хранения данных среднего и высокого уровней, а также бизнес-критичных серверных систем. HPE Proactive Care Advanced имеет в своем составе как профилактические работы на месте эксплуатации оборудования, так и автоматизированные отчеты по состоянию оборудования, которые позволяют оптимизировать работу ИТ-персонала. В отличие от Proactive Care, в рамках данного уровня поддержки за заказчиком закрепляется персональный менеджер поддержки (ASM — Account Support Manager), и для каждого основного устройства (например, стоечный сервер, СХД, блейд корзина и т. д.) начисляется 10 сервисных кредитов в год*, аналогичных HPE Support Credits, для осуществления работ на площадке заказчика. При выборе реактивной составляющей с фиксированным временем восстановления за заказчиком закрепляется персональный инженер.

HPE Proactive Care Advanced (PCA) — проактивная поддержка отдельных систем

Услуга HPE Proactive Care Advanced основывается на персонализированном подходе и средствах удаленного мониторинга HPE, объединяя в себе:

- выделенного менеджера поддержки, который составляет план поддержки и проводит его обзор 2 раза в год;
- постоянную автоматизированную поддержку;
- отчет с рекомендациями по версиям программного и микропрограммного обеспечения для поддержания актуального состояния систем ПО (2 раза в год);
- отчет «проактивное сканирование» для проверки соответствия настроек лучшим практикам HPE (2 раза в год);
- отчет по инцидентам для раннего обнаружения и устранения проблем (ежеквартально);
- 10 сервисных кредитов на устройство в год* для проведения необходимых работ;
- быстрый доступ к технической экспертизе (выделенный номер телефона для регистрации заявок, ускоренные процедуры эскалации);
- один из уровней реактивной поддержки (см. таблицу 3).

Ниже, в таблице 5 приведены доступные уровни Proactive Care Advanced.

Таблица 5. Уровни поддержки Proactive Care Advanced

Уровень поддержки	График приема заявок	Оборудование		ПО	
		Время реакции***/восстановления	График приема заявок	Время реакции	Продуктовый номер
HPE Proactive Care Advanced NBD	9x5	Следующий рабочий день	9x5	2 часа	H8B33Ax**
HPE Proactive Care Advanced 24x7	24x7	4 часа	24x7	2 часа	H8B35Ax**
HPE Proactive Care Advanced 6H CTR	24x7	Ремонт за 6 часов	24x7	2 часа	H8B37Ax**

*Оборудование, на которое предполагаются сервисные кредиты, перечислено в документе: <https://h20195.www2.hpe.com/V2/getpdf.aspx/4AA5-3473ENW.pdf>.

**X — количество лет, на которое приобретается Packaged Services (3, 4 или 5 лет).

***Время реакции при предоставлении услуг на месте — это период между первоначальным обращением в HPE для получения технической поддержки и началом работы над проблемой специалистом HPE. Работа может выполняться как удаленно (с помощью средств диагностики и удаленного доступа к системам), так и с прибытием авторизованного представителя HPE к заказчику.

HPE TS Support Credits

Услуги **HPE TS Support Credits (SC)** рекомендуется использовать при необходимости для всех аппаратных и программных продуктов из портфеля HPE, в особенности для блейд-систем, систем хранения данных начального и среднего уровней, для осуществления профилактических работ в ходе эксплуатации, а также помощи при апгрейдах, миграциях или планировании серьезных изменений в ИТ-среде. Данные услуги могут быть заказаны на любом этапе реализации ИТ-проекта вне зависимости от имеющегося уровня поддержки.

HPE рекомендует использовать TS Support Credits совместно с поддержкой оборудования и ПО для получения быстрого доступа к экспертизе и лучшим практикам HPE.

HPE TS Support Credits (SC) — разовые технические сервисы по выбору (сервисные кредиты)

Представляет собой пакет условных единиц (сервисных кредитов), с возможностью гибкого выбора проактивных работ из постоянно обновляемого списка — HPE TS Support

Credits меню*. Пакеты TS Support Credits могут содержать в себе 30 или 10 кредитов в год** Общее количество приобретаемых пакетов неограниченно.

HPE рекомендует использовать сервисные кредиты совместно с уровнями поддержки Foundation Care, Proactive Care и при необходимости расширять состав работ в Proactive Care Advanced.

Ценность услуг TS Support Credits заключается в том, что они направлены не на устранение уже возникших проблем, а на предотвращение их появления в будущем.

Меню услуг HPE TS Support Credits содержит около 100 специализированных технических сервисов для ИТ-инфраструктуры. Ниже приведены некоторые примеры (см. таблицы 6, 7):

Таблица 6. Наиболее популярные сервисы для заказа с помощью TS Support Credits

Услуга	Кредиты
Анализ пакетов исправлений (патчей) операционной системы	5
Проверка работоспособности системы (с выездом на место эксплуатации)	10
Проверка работоспособности и анализ состояния HPE BladeSystem	20
Проверка работоспособности и анализ состояния дополнительной HPE BladeSystem	5
Обеспечение согласованности кластера (2-3 узла)	30
Обеспечение согласованности кластера (каждый дополнительный узел)	10
Проверка работоспособности и анализ состояния массива 3PAR	10
Услуга ребалансировки массива 3PAR	5
Анализ производительности для дисковых массивов HPE (3PAR, EVA, XP, P9000)	35
Проверка доступности и отказоустойчивости массивов HPE (XP, 3PAR, EVA, MSA)	30

При оформлении заказа очень важны корректные контактные данные заказчика.

*<https://h20195.www2.hpe.com/V2/GetPDF.aspx/4AA4-3393RUE.pdf>.

**без возможности переноса на следующий год.

Таблица 6. Наиболее популярные сервисы для заказа с помощью TS Support Credits (продолжение)

Услуга	Кредиты
Оценка производительности и емкости StoreVirtual	30
Анализ состояния сети SAN	30
Проверка работоспособности и анализ состояния для SAP HANA CS500 Scale Up Appliance	10
Анализ процессов управления ИТ	30
Инвентаризация аппаратного и программного обеспечения	35
Термальный анализ условий эксплуатации ИТ-оборудования в ЦОД	40

С полным перечнем доступных сервисов можно ознакомиться в TS Support Credits Menu: <https://hpe.com/ru/TSCreditsMenu>.

Если вам необходима персонализированная помощь в управлении сервисными услугами, то возможны несколько вариантов добавления локального персонального менеджера поддержки (ASM):

- 5 сервисных кредитов на планирование одного сервиса;
- 60 сервисных кредитов в год при наличии уровня поддержки Proactive Care. В этом случае ASM назначается в том числе и на имеющееся оборудование с данным уровнем поддержки. Необходимые сервисные кредиты на проведение разовых работ рассчитываются дополнительно;
- приобретение уровней поддержки Proactive Care Advanced или Datacenter Care, включающих работу ASM.

Таблица 7. Пример реализуемых пакетов TS Support Credits

Услуга	Продуктовый номер Flex Support Numbers/Fix Support Numbers
HPE 1Y TS Support Credits 10 Per Yr SVC	U7EM8E/H0JD4A1
HPE 3Y TS Support Credits 10 Per Yr SVC	U7EM9E/H0JD4A3
HPE 4Y TS Support Credits 10 Per Yr SVC	U7EN0E/H0JD4A4
HPE 5Y TS Support Credits 10 Per Yr SVC	U7EN1E/H0JD4A5
HPE 1Y TS Support Credits 30 Per Yr SVC	U7EN2E/H0JD5A1
HPE 3Y TS Support Credits 30 Per Yr SVC	U7EN3E/H0JD5A3
HPE 4Y TS Support Credits 30 Per Yr SVC	U7EN4E/H0JD5A4
HPE 5Y TS Support Credits 30 Per Yr SVC	U7EN5E/H0JD5A5

Технические сервисы по оптимизации и управлению ИТ

Современные ИТ-системы постоянно находятся в процессе изменений и обновлений. Растут их масштабы и вместе с ними растут и риски появления непредвиденных ошибок, которые в свою очередь могут повлиять на систему в целом. Чтобы минимизировать эти риски, а также максимально эффективно использовать ресурсы ИТ-инфраструктуры, необходимы дополнительные меры. В помощь заказчикам Hewlett Packard Enterprise обладает большой базой знаний и опыта, а также квалифицированными экспертами, чтобы предоставлять уникальные сервисы своим заказчикам. Доступ к экспертизе HPE можно получить в виде разовых технических сервисов.

Наиболее популярные технические сервисы подробно описаны на русском языке в каталоге услуг Hewlett Packard Enterprise по вводу в эксплуатацию, повышению надежности, производительности и управлению ИТ-инфраструктурой, а также в меню услуг HPE TS Support Credits.

Разовые технические сервисы HPE (Lifecycle Event Services) — это ИТ-услуги, позволяющие решить конкретные задачи в следующих областях:

- повышение надежности ИТ-сервисов и уровня предоставления услуг;
- управление ИТ-ресурсами и производительностью ИТ-системы;
- планирование и развертывание новых технологий;
- управление ИТ.

Применение технических сервисов вместе с пакетом HPE Packaged Services позволяет максимально адаптировать сервисное решение под нужды заказчика. Некоторые из сервисов уже включены в определенные уровни поддержки. Для тех заказчиков, чьи уровни расширенной поддержки не предполагают разовых сервисов и когда заказчику необходима разовая услуга экспертов Hewlett Packard Enterprise, есть возможность приобретения таковой. Разовые технические сервисы могут быть использованы на любом этапе ИТ-проекта от планирования и разработки стратегии развития до реализации конкретных задач вне зависимости от имеющегося уровня поддержки.

В таблице 8 приведены примеры самых популярных сервисов.

Таблица 8. Наиболее востребованные разовые технические сервисы

Название сервиса	Краткое описание
Оценка состояния устройства (сервера, системы хранения данных и т. п.)	Сервис предназначен для выявления потенциальных проблем в областях безопасности, надежности и производительности, связанных с конфигурацией и версией микрокода оборудования.
Детальный организационно-технический аудит информационной системы	Услуга позволяет разработать детальный план мер снижения рисков конфигурации и эксплуатации отдельных инфраструктурных слоев фокусной информационной системы для снижения количества и длительности сбоев.
Внедрение Data Protector	Данная услуга предназначена для первоначальной установки и настройки продукта Data Protector в технической среде заказчика в соответствии со стандартами качества компании HPE. Также в рамках выполнения данного сервиса возможно расширение функциональности существующей у заказчика системы резервного копирования, основанной на Data Protector.
Анализ и настройка производительности сети хранения данных	Специалисты HPE проводят комплексное исследование производительности сети хранения данных, выявляют факторы, препятствующие более эффективному использованию оборудования сети хранения. На основе анализа предлагаются рекомендации по устранению узких мест и увеличению производительности сети для обеспечения требуемых показателей.
Миграция данных	В рамках услуг по миграции данных технические эксперты HPE — архитекторы, инженеры и менеджеры проектов — применяют уникальную методологию для управления и реализации проектов миграции данных между дисковыми массивами, в том числе в сложных гетерогенных инфраструктурах, помогая значительно снизить риски потери целостности данных при переносе между различными системами хранения (в рамках любых технологических ландшафтов и независимо от производителя).

Поддержка критичных для бизнеса систем. Высокая степень интеграции с бизнес- и ИТ-целями организации.

Для данных систем рекомендуется комплексная поддержка ИТ-инфраструктуры HPE Datacenter Care (DC) в рамках единого или распределенного центра обработки данных, включая как оборудование и ПО HPE и других производителей, так и подсистемы эксплуатации ЦОД при необходимости.

HPE Datacenter Care (DC)

Флагманский продукт в портфеле поддержки HPE. Datacenter Care представляет собой наиболее полный и гибкий уровень поддержки, который соответствует конкретным потребностям заказчика в зависимости от степени критичности ИТ-услуг, предоставляемых бизнесу. Сервис направлен на поддержание высокой доступности систем на уровне ИТ-приложений и уделяет особое внимание снижению рисков, связанных с работой процессов и процедур в ИТ. Набор услуг и расширений, предоставляемых в рамках сервиса, определяется потребностями заказчика, требуемой надежностью работы ИТ-приложений, требуемой скоростью внесения изменений, согласованными с бизнес-задачами заказчика. Проводимый в рамках сервиса аудит ИТ-инфраструктуры позволяет выбрать необходимые компоненты сервиса и сформировать индивидуальный набор услуг, минимизируя риски ИТ и оставаясь в рамках бюджета. Проактивные мероприятия для предотвращения незапланированных простоев и выработка рекомендаций по развитию систем обеспечиваются выделенной командой поддержки заказчика.

Примеры активностей, включаемых в сервисный контракт:

- обзор/аудит площадки — инвентаризация оборудования, проверка состояния помещения, рекомендации по лучшим практикам HPE (базовая опция);
- индивидуальный план технической поддержки (базовая опция);
- гибкие условия по реакции на проблемы с оборудованием, включая гарантированное восстановление в течение фиксированного времени;
- поддержка оборудования сторонних производителей;
- персональная команда поддержки (базовая опция):
 - персональный менеджер поддержки (ASM — Account Support Manager);
 - менеджер по удаленной технической поддержке (TAM — Technical Account Manager);
 - специалист по оборудованию центра обработки данных (DHS — Datacenter Care Hardware Specialist);
 - назначенный консультант в области критичных для бизнеса систем (BCC — Business Critical Consultant);
- планирование и пересмотр действий по технической поддержке, включая предоставление отчета по сервисным кейсам с анализом времени, запчастей и статистикой проблем (базовая опция);
- обзор предоставленных услуг по технической поддержке (базовая опция);
- помощь в планировании обучения с использованием образовательных услуг HPE (базовая бесплатная опция);
- анализ патчей программного и микропрограммного обеспечения и выполнение рекомендаций;
- проверка работоспособности и анализ состояния HPE BladeSystem;
- проверка работоспособности и анализ состояния массива 3PAR;
- анализ производительности для дисковых массивов HPE (3PAR, EVA, XP, P9000);
- анализ состояния сети хранения данных (SAN);
- термальный анализ условий эксплуатации ИТ-оборудования в ЦОД;
- ITSM-аудит и анализ рисков;
- анализ влияния простоев ИТ-услуг на бизнес компании (Business Impact Analysis);
- формирование каталога услуг;
- помощь в улучшении процессов управления ИТ-услугами;
- анализ и разработка планов восстановления ИТ после катастроф;

- оценка состояния физических и виртуальных сред;
- другие разовые технические сервисы, которые будут подробнее рассмотрены в каталоге «Услуги контрактной поддержки HPE»;

Периодичность и состав данных активностей можно изменять в зависимости от требований заказчика.

В рамках уровня поддержки Datacenter Care доступны также следующие расширения:

- Datacenter Care Flexible Capacity — инфраструктура как сервис с оплатой только за используемые мощности;
- Datacenter Care Infrastructure Automation — новый подход к настройке и управлению дата-центром, помогает раскрыть потенциал программно-определяемого ЦОД;
- Datacenter Care Operational Support Services — мониторинг и удаленное администрирование (ауттаскинг рутинных операций).

Более подробную информацию по расширениям DC можно найти по адресу: <https://hpe.com/TScontracts>.

Краткое сравнение представленных выше уровней технической поддержки представлено в Таблице 10.



Опции защиты персональных данных и конфиденциальной информации

Каждый из уровней поддержки может быть дополнен опциями защиты персональных данных и конфиденциальной информации.

Для выбора доступны две опции, одну из которых можно указать в технических требованиях к спецификациям с оборудованием и расширенной поддержкой HPE Packaged Services к сервисному контракту:

Defective Media Retention

Defective Media Retention (DMR) — опция невозврата жестких дисков. Согласно процессам сервисного обслуживания компании HPE, при выходе из строя информационного носителя, находящегося на поддержке, заказчику предоставляется новый, а неисправный изымается. Для заказчиков, имеющих внутренние политики самостоятельного уничтожения неисправных информационных носителей с целью защиты чувствительных и персональных данных, существует опция невозврата жестких дисков DMR, позволяющая заказчикам оставлять неисправные жесткие диски у себя и утилизировать согласно своим внутренним политикам.

Comprehensive Defective Media Retention

Comprehensive Defective Media Retention (CDMR) — опция невозврата всех возможных информационных носителей (доступна только как дополнение к опции DMR). Опция CDMR позволяет заказчику оставлять у себя неисправные платы памяти, процессоры, системные платы и другие компоненты, на которых могут сохраняться данные. Данная опция применима в организациях, в которых приняты самые высокие требования к безопасности и охране данных. Например, закрытые контуры, для которых оборудование тестируется заблаговременно и в случае отказа не подлежит возврату производителю.

Компоненты, покрываемые опцией CDMR:

- процессоры, материнские платы;
- платы оперативной памяти;
- PCI-платы ввода/вывода, сетевые карты;
- контроллеры;
- сетевые устройства (коммутаторы, маршрутизаторы, WLAN-контроллеры и т. д.).

Отдельно приобрести опцию DMR/CDMR после приобретения оборудования (без или с HPE Packaged Services без DMR/CDMR) можно в любой момент с помощью сервисного контракта.

Типы HPE Packaged Services

HPE Packaged Services делятся на группы по нескольким параметрам:

- тип оборудования или программного обеспечения;
- вид продаж: корпоративные и электронные;
- уровень обслуживания;
- гарантийные и послегарантийные;
- варианты сервиса: ремонт оборудования и поддержка работоспособности, обучение, а также установка, запуск и ввод оборудования и программного обеспечения в эксплуатацию.

Корпоративные и электронные пакеты

Пакеты услуг HPE Packaged Services подразделяются на пакеты корпоративного и коммерческого уровней. Коммерческие пакеты (электронные, FIX Packaged Services) могут приобретаться отдельно от оборудования и программного обеспечения и требуют последующей самостоятельной регистрации заказчиком (или партнером).

Корпоративные пакеты (FLEX Packaged Services) могут быть куплены на оборудование и программное обеспечение класса Enterprise, поставляемые компанией Hewlett Packard Enterprise в составе заказа с оборудованием и/или программным обеспечением. FLEX Packaged Services начинают действовать с даты продажи оборудования.

Гарантийные и послегарантийные пакеты

Существует два вида FIX Packaged Services: гарантийный и послегарантийный (PostWarranty).

Гарантийный FIX Packaged Services привязывается к дате начала гарантии и расширяет ее по сроку и/или уровню до пяти лет в зависимости от типа оборудования.

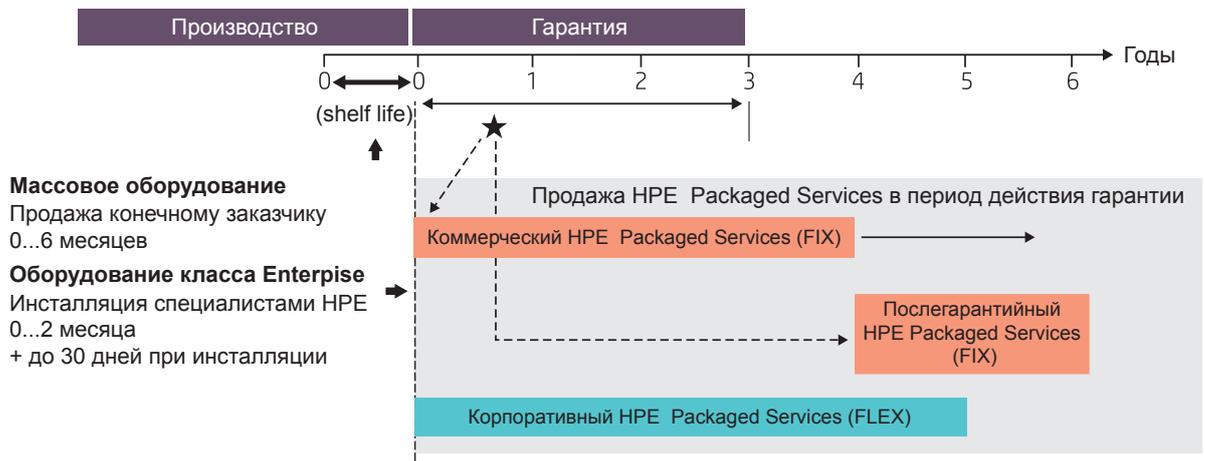
Послегарантийный FIX Packaged Services предназначен для оборудования, у которого заканчивается срок гарантии (либо срок действия расширенной поддержки HPE Packaged Services).

Он называется послегарантийным, так как привязывается к дате окончания истекающей гарантии, либо расширенной поддержки и продляет расширенную поддержку на один год.

На рисунке 2 схематично представлена привязка даты начала поддержки в зависимости от типа приобретаемого HPE Packaged Services (FLEX или FIX).

Обратите внимание на дату начала действия TS Packaged Services.

Рисунок 2. Типы и сроки действия HPE Packaged Services





HPE Training Credits для обучения

Пакет HPE Training Credits — это максимально удобный, гибкий и экономичный способ оплаты необходимых услуг, курсов и программ, предлагаемых Образовательным центром HPE в России.

Что такое HPE Training Credits?

Пакет услуг HPE Training Credits — это способ зафиксировать бюджет и в течение 12 месяцев расходовать его для заказа любых консультационных услуг из обширного предложения HPE Education Services.

Пакет позволяет существенно упростить оплату услуг, при этом получить хорошую экономию в цене.

HPE Education Services предлагает **два основных типа пакетов** HPE Training Credits:

- пакет **HPE Training Credits for Total Education** для получения любых услуг, предлагаемых российским подразделением HPE Education Services. Он существует в двух версиях:
 - HPE Credits for Total Education Services — позволяет покупать пакеты услуг с шагом в \$1000 (1 юнит = \$1000 по курсу);
 - HPE Credits for Total Education One Services — позволяет покупать пакеты услуг с шагом в \$100 (1 юнит = \$100 по курсу).

Название	Продуктовый номер
HPE Credits for Total Education Services	U4993E (U5466S #4BA)
HPE Credits for Total Education One Services	UC818E (U5466S #4NK)

- пакет **HPE Technology-Specific Training Credits** для получения консультационных услуг по соответствующему оборудованию или технологии, например, HP-UX, HPE ProLiant, HPE Storage и т. д. (1 юнит = 1 день консультаций).

Название	Продуктовый номер
HPE Training Credits for Cloud Services	H9P11E (H9P11A1)
HPE Training Credits for Security Services	H9P12E (H9P12A1)
HPE Training Credits for Big Data Services	H9P13E (H9P13A1)
HPE Training Credits for HPE-UX Services	HF382E (HF382A1)
HPE Training Credits for Storage Services	HF383E (HF383A1)
HPE Training Credits for ProLiant & CDI Services	HF385E (HF385A1)
HPE Training Credits for NonStop Services	HF388E (HF388A1)
HPE Training Credits for Networking Services	HH245E (HH245A1)
HPE Training Credits for Microsoft® Services	HF387E (HF387A1)
HPE Training Credits for VMware® Services	HF386E (HF386A1)
HPE Training Credits for Linux® Services	HK771E (HK771A1)
HPE Training Credits for ITIL Services	HK141E (HK141A1)
HPE Training Credits for Mobility Services	HH244E (HH244A1)

Преимущества пакета для заказчиков

- **Гибкость.** Фиксируется только бюджет на обучение без привязки к датам, форматам обучения, слушателям, конкретному курсу и, возможно, к направлению обучения.
- **Практичность.** Бюджет на обучение обсуждается и выделяется на этапе обсуждения всего решения, а не после того как средства уже распределены на другие статьи.
- **Удобство.** Сокращается время на документооборот. Одна покупка позволит вам получить в свое распоряжение целый пакет учебных курсов.
- **Экономичность.** Стоимость пакета фиксируется на момент заключения контракта и остается неизменной в течение года. В зависимости от количества приобретаемых курсов предоставляются скидки.
- **Гарантия.** Слушателям предоставляется приоритетное право на место в группе.

Преимущества пакета для партнеров

- Учитывается в общем объеме сервисного бизнеса.
- Промо- и специальные предложения.

Условия использования пакетов HPE Training Credits

Пакет HPE Training Credits означает комплекс обязательств (готовый комплект услуг) HPE по предоставлению консультационных услуг заказчику/третьим лицам, который/ые вправе после приобретения HPE Training Credits требовать от HPE предоставления таких консультационных услуг в соответствии с описанием HPE Training Credits. Услуги предоставляются подразделением HPE Education Services. Пакет распространяется на все консультационные услуги, представленные на веб-сайте: <https://hpe.com/ru/education>.

1. Любые консультационные услуги, приобретаемые посредством пакета HPE Training Credits, попадают под действие настоящих условий использования.
2. В пакет HPE Training Credits входят только консультационные услуги, предлагаемые подразделением HPE Education Services. Пакет не распространяется на консультационные услуги по продуктам и услугам HPE Software, Indigo, Scitex, Autonomy или Vertica. Список доступных услуг см. ссылку выше.
3. Пакеты HPE Training Credits различаются по продуктовым номерам и названиям. Каждый пакет имеет соответствие с портфелем или курсами из предложения HPE Education Services. Единица пакета соответствует цене одного дня консультационных услуг конкретного портфеля для одного человека (для HPE Technology-Specific Training Credits) или \$1000/\$100 (для HPE Training Credits for Total Education).
4. Срок действия пакета HPE Training Credits составляет 12 месяцев; запись на консультационные услуги осуществляется до истечения соответствующего 12-месячного периода. После приобретения пакета HPE сообщает в информационном письме даты начала и окончания 12-месячного периода действия. Дополнительные услуги пакета можно приобретать в любое время на протяжении этого периода, однако срок их действия будет совпадать со сроком действия первоначально приобретенного пакета.
5. Все неиспользованные в течение 12-месячного периода средства пакета HPE Training Credits утрачиваются, и продление их срока действия не разрешается.
6. Пакет HPE Training Credits можно использовать только для получения доступных консультационных услуг, предоставляемых в той стране, в который был приобретен пакет.



Нужен правильный продуктовый номер пакета и его количество?
Интересует цена и возможная скидка?
Нужна помощь с выбором курсов?
Хотите заказать специальный курс для группы ваших сотрудников?
Ответим на любые вопросы.

Education.russia@hpe.com
<https://hpe.com/ru/education>
+7 (495) 287-89-27

Базовая гарантия

У каждого устройства HPE существует такое понятие как базовая или стандартная гарантия. Она нацелена на защиту оборудования от заводского брака и значительно меньше реального срока эксплуатации оборудования.

Знаете ли вы, что:

- компоненты одного оборудования могут иметь разный уровень стандартной гарантии;
- стандартная гарантия для составляющих одной системы может быть разной;
- выезд инженера в рамках базовой гарантии осуществляется не далее 50 км от сервисного центра;
- стандартная гарантия для некоторого оборудования не включает в себя выезд инженера для замены неисправных компонентов, а включает только доставку запасных частей;
- базовая гарантия на ПО — всего 90 дней.

Краткая информация по базовой гарантии представлена в таблице 9.

Подробную информацию по всем моделям оборудования можно найти на странице: <http://h41370.www4.hp.com/quickspecs/overview.html>.

Например, базовая гарантия на сервер три года, на некоторые диски и модули — один год. В случае приобретения на сервер расширенной поддержки гарантия на все его компоненты выравнивается по уровню и длительности приобретаемой расширенной поддержки.

Таблица 9. Сокращенная таблица базовых гарантий для оборудования HPE

Серия	Стандартная гарантия	Серия	Стандартная гарантия
Proliant		Blades	
MicroServer	1Y NBD Prts Exch	шасси c3000	3Y NBD Onsite
ML10	3Y NBD (1Y Onsite, 2y Parts Exch)	шасси c7000	
ML30	1Y NBD Onsite	Встраиваемые в шасси Blade SAN, Cisco, Ethernet, Virtual Connect модули	1Y NBD Prts Exch
DL20	3Y NBD (1Y Onsite, 2y Parts Exch)	BL260c	1Y NBD Onsite
ML 1xx	1Y/NBD Onsite	BL4xxc	3Y NBD Onsite
DL 1xx	3Y NBD (1y Onsite, 2 Parts Exch)	BL68xc	
ML 350	3Y NBD (1Y Onsite, 2y Parts Exch)	BL66xc	
DL 3xx(p)	3Y/NBD Onsite	BL860c	3Y NBD Parts Exch
DL 580		D2200sb	
DL 980	3Y NBD Onsite	Storage (HPSD)	
s6500 Chassis	1Y NBD Onsite	MSA 1040	3Y NBD Parts Exch
SL1xx		MSA 2040	
SL2x170		3PAR 7200/74x0	3Y NBD Onsite, 24x7 Telephone supp
SL2xx		3PAR 8xxx	
SL3xx		3PAR 10400/10800	
Специализированные решения		StoreOnce	1Y NBD Onsite
Apollo 4200	3Y NBD (1Y Onsite, 2y Parts Exch)	StoreVirtual	3Y NBD Onsite
Шасси Apollo 2x00	1Y NBD Onsite	StoreEasy	3Y NBD (1Y Onsite + 2Y Pats Exch)
Шасси Apollo 45x0		MCS (Integrity/Superdome)	
Шасси Apollo a6000		rx16xx	1Y NBD Onsite
Шасси Apollo d6500	3Y NBD Onsite	rx 2xxx	3Y NBD Onsite
Стойка Apollo f8000	3Y NBD Onsite	rx36xx	
XL1x0r Gen9	1Y NBD Onsite	rx46xx	
XL2x0d Gen9	3Y NBD Onsite	Blade BL8xxc (i2)	1Y NBD Onsite + HW Install
XL450 Gen9	1Y NBD Onsite	rx76xx	
XL7x0f Gen9	3Y NBD Onsite	rx86xx	
Moonshot chassis 1500	3Y NBD Onsite	Superdome	1Y NBD Onsite
Moonshot cartridge mxxx		Superdome2	
Edgeline ELx0	3Y NBD Prts Exch	SuperdomeX	3Y NBD Onsite
Edgeline ELx000	3Y NBD Onsite		

Таблица сравнения уровней расширенной поддержки HPE

Для удобства выбора и сравнения преимуществ уровней расширенной поддержки Hewlett Packard Enterprise ниже приведена сравнительная таблица её основных функций.

Таблица 10. Сравнение основных уровней поддержки

Опция	Foundation Care	Proactive Care	Proactive Care Advanced	Datacenter Care
Реактивные опции				
Расширенные возможности эскалации вызовов	✗	✓	✓	✓
Менеджер по критичным обращениям	✗	✗	✓	✓
Доступные уровни реактивной поддержки оборудования	9x5, реакция на следующий рабочий день; 24x7, реакция 4 часа; 24x7 с восстановлением за 6 часов	9x5, реакция на следующий рабочий день; 24x7, реакция 4 часа; 24x7 с восстановлением за 6 часов	9x5, реакция на следующий рабочий день; 24x7, реакция 4 часа; 24x7 с восстановлением за 6 часов (закреплённый инженер)	9x5, реакция на следующий рабочий день; 24x7, реакция 4 часа; 24x7 с восстановлением за 6 часов (закреплённый инженер)
Замена запчастей на месте эксплуатации	✓	✓	✓	✓
Резервирование запчастей на ближайшем складе	Частичное резервирование доступно для уровней поддержки с реактивной составляющей 24x7 и полное резервирование для уровней поддержки с реактивной составляющей, обеспечивающей восстановление в течение 6 часов			
Помощь в решении вопросов по ПО сторонних производителей*	✓	✓	✓	Опционально
Доступные уровни реактивной поддержки ПО	Для уровней поддержки с реактивной составляющей NBD прием заявок осуществляется в режиме 9x5, реакция 2 часа для уровней с реактивной составляющей 24x7 и CTR прием заявок осуществляется в режиме 24x7, реакция 2 часа			

Таблица 10. Сравнение основных уровней поддержки (продолжение)

Опция	Foundation Care	Proactive Care	Proactive Care Advanced	Datacenter Care
	Проактивные опции			
Предоставление доступа к обновлениям ПО при наличии поддержки для ПО	✓	✓	✓	✓
Персональная команда поддержки	✗	Менеджер по удалённой поддержке, не закреплённый	Персональный менеджер по поддержке; выделенный инженер для уровня PCA CTR	Персональный менеджер по поддержке, выделенный менеджер по удалённой поддержке, выделенный инженер и/или консультант (опционально)
Система удалённого мониторинга и автоматизированного заведения заявок HPE IRS	Рекомендуется	Обязательно	Обязательно	Опционально
Отчёты по инцидентам	✗	✓	✓	Опционально
Отчёты по версиям ПО и микрокодов	✗	✓	✓	Опционально
Отчет «проактивное сканирование»	✗	✓	✓	Опционально
Создание и регулярный пересмотр плана поддержки	✗	✗	✓	✓
Предусмотренные проактивные работы	✗	✗	10 TS Support Credits на устройство	Опционально
Предоставление рекомендаций по технологиям и управлению инфраструктурой	✗	✗	Может быть заказано за предусмотренные в этом уровне 10 Support Credits на устройство в год	Опционально
Способ продажи	Контракт, либо пакет поддержки HPE Packaged Services на 3/4/5 лет, один пакет на устройство			Контракт*, индивидуально подобранное решение

* Возможно приобретение поддержки как вместе, так и отдельно от закупки оборудования. Аналог HPE Packaged Services, с индивидуально рассчитанной ценой в зависимости от состава работ.

Продление гарантии/поддержки

Наступает момент, когда истекает базовая гарантия или расширенная поддержка оборудования. Для любого типа оборудования важно продлевать поддержку после ее окончания. Для этого HPE предлагает своим заказчикам послегарантийные пакеты поддержки.

Послегарантийные пакеты, как и гарантийные, предоставляют доступ к обновлениям прошивок, позволяют получать новые версии и патчи, что минимизирует риски возникновения несоответствия программных кодов и версий ПО на оборудовании, а также позволяют сделать затраты на обслуживание предсказуемыми, снизить риск возникновения длительных простоев и получать своевременную поддержку бизнеса.

Если поддержка не продлена, то возможно возникновение сбоев или неправильного функционирования оборудования из-за несовместимости

микрокода установленных блоков или запасных частей, а также версий программного обеспечения. Обновления микрокодов и ПО доступны только при активной действующей поддержке на данное оборудование.

Очень важно озаботиться вопросом приобретения послегарантийных пакетов (или сервисного контракта, если пакеты недоступны) заблаговременно, за 3-6 месяцев до окончания срока действия поддержки.

Во-первых, как показывает практика, процесс этот

требует организации бюджета, получения коммерческого предложения, организации конкурса. Во-вторых, послегарантийные пакеты HPE Packaged Services могут быть активированы только в период за 90 дней до и 30 дней после окончания действия расширенной поддержки либо гарантии.

Как купить

Для приобретения пакетов HPE Packaged Services можно обратиться к вашему менеджеру Hewlett Packard Enterprise по продажам или ближайшему региональному партнеру HPE. Компания Hewlett Packard Enterprise рекомендует лучших партнеров по продажам сервисных услуг, обладающих специализацией по продаже пакетов HPE Packaged Services — Service Sales Specialization.

Список коммерческих партнеров представлен на странице: <https://findapartner.hpe.com/> в списке партнеров по технологическим решениям.

Hewlett Packard Enterprise Support Center

Основная информация

Центр поддержки Hewlett Packard Enterprise (HPE Support Center) обеспечивает компаниям единую точку доступа к интерактивной информации, инструментам и справочным материалам по продуктам HPE для бизнеса. Центр поддержки HPE содержит следующие разделы.

Главная страница технической поддержки:

- Страницы по продуктам — быстрый поиск информации по определенным продуктам, включая самые распространенные проблемы и решения, наиболее часто просматриваемые документы и страницы поддержки, а также информационные бюллетени.
- Драйверы, программы и встроенное ПО — загрузка драйверов, программ и встроенного ПО для продуктов.
- Поиск в центре поддержки HPE — поиск ответов на вопросы в базе знаний HPE. В разделах, посвященных устранению неполадок, предоставляются пошаговые инструменты для решения распространенных проблем.
- Сообщество поддержки (форумы HPE) — общение с другими пользователями для поиска решений проблем. Задавайте вопросы. Делитесь опытом.
- Менеджер по запросам на поддержку — отслеживание выполнения и истории запросов, включая обновления, сделанные специалистами по поддержке HPE, с момента создания запроса до его разрешения и закрытия.
- Получение помощи — обращение напрямую к представителям поддержки в чате или по электронной почте.
- Центр поддержки HPE. Версия для мобильных устройств — доступ к ресурсам поддержки HPE прямо с мобильного телефона.

Моя поддержка — управление профилем и параметрами, просмотр последних запросов, а также доступ к контрактам на поддержку HPE, услугам HPE Packaged Services Services и гарантиям.

Портал Insight Online/моя ИТ-среда — централизованное хранилище информации о продуктах и поддержке HPE, касающейся конкретно вашей ИТ-среды. HPE Insight Online может автоматически отображать устройства, которые отслеживаются удаленно с помощью HPE Insight Remote Support, позволяет следить за сервисными уведомлениями и связанными обращениями в службу поддержки, просматривать конфигурацию устройств и проактивно отслеживать контракты, гарантии и сервисные кредиты HPE в любое время и в любом месте.

Получив разрешение от своих клиентов, партнеры HPE также могут удаленно оценивать их ИТ-среду для предоставления технической поддержки, а также предоставлять консультации в разделе «Мои клиенты».

Контакты для получения услуг

Контакты по гарантийному и негарантийному оборудованию

В Москве: +7 (495) 411-69-07

Бесплатный звонок для России: 8-800-500-92-55

По вопросам обучения: +7 (495) 287-89-28

education.russia@hpe.com

Полезные ссылки



Данная брошюра в электронном виде доступна по ссылке:
<http://hpe.com/ru/pssCatalog>



Каталог технических сервисов: <http://hpe.com/ru/LEScatalog>



Брошюра по контрактной поддержке: <http://hpe.com/ru/TSContracts>



Меню услуг HPE TS Support Credits: <http://hpe.com/ru/TSCreditsMenu>



Поиск авторизованного партнера HPE:
<http://h41110.www4.hpe.com/eg/marketing/partners/ASP.html>



Инструкция по работе с Центром Поддержки HPE:
http://h20565.www2.hpe.com/hpsc/doc/public/display?docId=emr_na-c03234633



Подробное описание (Datasheet) уровня поддержки Foundation Care:
<https://www.hpe.com/h20195/v2/GetPDF.aspx/4AA4-8876RUE.pdf>



Подробное описание (Datasheet) уровня поддержки Proactive Care:
<https://h20195.www2.hpe.com/V2/getpdf.aspx/4AA3-8855RUE.pdf>



Подробное описание (Datasheet) уровня поддержки Proactive Care Advanced:
<https://h20195.www2.hp.com/V2/getpdf.aspx/4AA5-3259RUE.pdf>



Подробное описание (Datasheet) уровня поддержки Datacenter Care:
<https://www.hp.com/h20195/V2/Getdocument.aspx?docname=4AA4-0459ENW>



Инструкция по работе с автоматизированными уровнями поддержки Proactive Care:
<https://www.hp.com/h20195/V2/GetDocument.aspx?docname=4AA6-6065RUE>



Регистрация заявки на техническую поддержку для получения помощи в установке Proactive Care или для рассмотрения заявки менеджером поддержки:
<https://h20195.www2.hp.com/V2/getpdf.aspx/4AA5-1600RUE.pdf>



Центр поддержки HPE Support Center (в том числе проверка срока и уровня поддержки): <http://h20566.www2.hp.com/portal/site/hpsc>



Портал для подбора HPE Packaged Services: HPE Packaged Services Central:
<https://ssc.hp.com/portal/site/ssc/>

