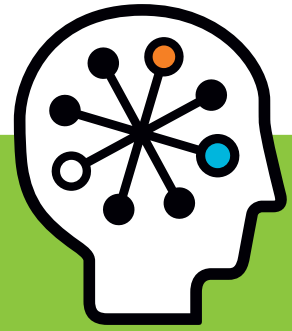




## Услуги HP Proactive Select

Услуги HP



Услуга Proactive Select является уникальной программой профилактического обслуживания HP, предназначенной для заказчиков, стремящихся получить максимальный вклад в надежность и производительность существующего ИТ решения на единицу инвестиций.

В основу сервиса положены принципы масштабируемости и гибкости, реализующиеся в том, что заказчик в любой момент может расширить или продлить сервис, закупив необходимое количество условных сервисных единиц — кредитов, которые далее конвертируются в реальные услуги HP. Такой подход позволяет легко сделать выбор необходимых сервисов, используя каталог сервисных услуг, и изменить набор предоставляемых сервисов в любое время, исходя из новых потребностей и суммы оставшихся кредитов. Каталог сервисов из более чем ста сервисных услуг охватывает практически все аспекты функционирования современной ИТ-инфраструктуры, в том числе серверы, операционные системы, системы хранения, сети хранения и передачи данных SAN/LAN, ПО независимых производителей, виртуализацию, электропитание и охлаждение, а также безопасность и управление ИТ-услугами. Имеется возможность выбора услуг, направленных на анализ и повышение производительности, управление микропрограммным обеспечением, управление проектами и техническую поддержку на месте. Конечным результатом является достижение максимальной производительности и надежности ИТ-решения при минимуме дополнительных затрат.

Предоставление услуги HP Proactive Select начинается с разработки набора предоставляемых услуг и плана их предоставления, который разрабатывается персональным менеджером поддержки (ASM) совместно с заказчиком с учетом целей и задач ИТ. После утверждения плана персональный менеджер организует своевременное предоставление выбранных услуг с привлечением требуемых специалистов и обеспечивает контроль качества их предоставления. Персональный менеджер периодически либо по запросу совместно с заказчиком контролирует выполнение плана обслуживания и обновляет его. Это обеспечивает соответствие

плана обслуживания и списка выбранных услуг изменяющимся потребностям заказчика. Подобная гибкость позволяет заказчику адаптировать услуги в течение всего срока обслуживания.

Услуга HP Proactive Select доступна в одном из трех базовых вариантов обслуживания, по которым предоставляется соответственно 30, 60 или 180 сервисных кредитов в год. Дополнительные кредиты для сервиса HP Proactive Select могут приобретаться в количестве, кратном 10. Аппаратная и программная реактивная поддержка приобретается отдельно.

### Преимущества

- Масштабируемый гибкий сервис с возможностью докупки и конвертации универсальных сервисных кредитов в услуги HP.
- Набор услуг, сформированный на основе ваших реальных потребностей.
- Более 100 услуг из различных областей ИТ.
- Возможность оперативного изменения состава и плана предоставления услуг.
- Повышение квалификации персонала.
- Предупреждение возникновения потенциальных проблем и сокращение времени, требуемого для их решения.
- Снижение ИТ- и бизнес-рисков благодаря своевременной их идентификации и выработке контрмер специалистами HP.
- Совершенствование ИТ-процессов благодаря использованию лучших методик HP.

### Особенности обслуживания

- Персональный менеджер по поддержке.
- План предоставления услуг и контроль его выполнения.
- Кредиты услуг HP Proactive Select, которые могут быть обменены на конкретные услуги, выбираемые заказчиком.

## Технические характеристики

Таблица 1. Предоставляемые услуги

Функция	Особенности предоставления
Планирование обслуживания и контроль выполнения	<p>Персональный менеджер поддержки (ASM) тесно взаимодействует с ИТ-специалистами заказчика и выступает в роли ключевого звена для предоставления услуги Proactive Select. Персональный менеджер и заказчик обсуждают доступные для заказа услуги и разрабатывают индивидуальный план их предоставления с описанием типа услуг и сроков их предоставления. План обновляется персональным менеджером и обсуждается с заказчиком во время периодических встреч, предназначенных для контроля за предоставлением сервиса и планирования работ, направленных на решение новых задач ИТ в соответствии с бизнес-требованиями заказчика.</p> <p>Кроме того, персональный менеджер координирует вовлечение и использование дополнительных технических ресурсов HP, требуемых для предоставления выбранных сервисов.</p>
Сервисные кредиты	Сервисные кредиты обмениваются заказчиком на выбранные услуги из каталога услуг Proactive Select, которые входят в план проактивного обслуживания, в соответствии с эквивалентной стоимостью той или иной услуги, выраженной в количестве сервисных кредитов.

## Технические характеристики

Таблица 2. Варианты уровней обслуживания

Варианты	Особенности предоставления
HP Proactive Select 30 кредитов	Персональный менеджер и 30 сервисных кредитов в год, которые могут быть обменены на конкретные услуги. Кроме того, в рамках данной услуги предоставляется план обслуживания для услуг, выбранных заказчиком, и одна обзорная встреча в год.
HP Proactive Select 60 кредитов	Персональный менеджер и 60 сервисных кредитов в год, которые могут быть обменены на конкретные услуги. Кроме того, в рамках данной услуги предоставляется план обслуживания для услуг, выбранных заказчиком, и одна обзорная встреча в год.
HP Proactive Select 180 кредитов	Персональный менеджер и 180 сервисных кредитов в год, которые могут быть обменены на конкретные услуги. Кроме того, в рамках данной услуги предоставляется план обслуживания для услуг, выбранных заказчиком, и две обзорные встречи в год.
Добавление 10 кредитов HP Proactive Select	Дополнительные к базовым сервисные кредиты. По данной услуге добавляется 10 кредитов обслуживания на общий счет кредитов, включенных в приобретенную базовую услугу HP Proactive Select. Персональный менеджер добавит эти кредиты обслуживания в существующий план обслуживания и распределит их совместно с заказчиком.

## Применение

- Услуга HP Proactive Select доступна с понедельника по пятницу (кроме выходных HP) в течение стандартного рабочего времени HP.
- Если заказчик запрашивает предоставление услуг HP Proactive Select вне стандартного рабочего времени HP, соответствующие сервисные кредиты списываются с коэффициентом 1,5 относительно кредитов обслуживания в течение стандартного времени.

## Предварительные требования

- Дополнительные сервисные кредиты (добавление 10 кредитов HP Proactive Select) могут приобретаться только в том случае, если заказчик уже приобрел базовую услугу HP Proactive Select на 30, 60 или 180 кредитов в год.

## Ответственность заказчика

Заказчик обязан:

- Зарегистрировать данную услугу в течение 10 дней после приобретения для должного вступления права (только для электронных пакетов услуг HP Fix Care Pack Services).
- Сохранять и по запросу предоставлять HP все оригинальные лицензии на программное обеспечение, лицензионные соглашения, лицензионные ключи, а также сведения о регистрации для услуги по подписке (что применимо к используемым услугам).
- Предоставлять компании HP своевременный доступ необходимого уровня к системам и оборудованию клиента, требуемый для предоставления компанией HP выбранных услуг.
- Определить координатора для совместной работы с персональным менеджером HP с целью разработки и последующего контроля выполнения плана обслуживания.
- Назначить ответственного сотрудника из числа персонала заказчика, который от имени заказчика будет полномочен предоставлять информацию, проверять наличие всего оборудования, микропрограммного и программного обеспечения, которые потребуются специалисту службы поддержки HP для выполнения обслуживания, а также наличие действующих лицензий на программное обеспечение и помогать HP с целью более эффективного предоставления данного вида обслуживания.
- Обеспечить подходящую рабочую обстановку для выполнения обслуживания, в том числе доступ к внешней телефонной линии, электропитанию и необходимым сетевым соединениям.
- Убедиться в соблюдении всех предварительных требований.
- Выполнять все процедуры резервного копирования и восстановления данных.

## Ограничения обслуживания

- Данная услуга не включает оперативную поддержку оборудования и программного обеспечения. Настоятельно рекомендуется включить ее дополнительно за отдельную плату.

В рамках сервиса Proactive Select не предоставляются нижеследующие услуги.

- Обслуживание оборудования, на которое не распространяется гарантия HP или соглашение с HP на поддержку.
- Обслуживание оборудования, на которое распространяется сервисное соглашение с другим поставщиком.
- Услуги, которые, по мнению HP, требуются вследствие неавторизованных попыток персонала другой компании (не HP) устанавливать, ремонтировать, обслуживать или модифицировать оборудование, программное или микропрограммное обеспечение.
- Услуги, которые требуются вследствие причин, внешних по отношению к обслуживаемым HP оборудованию и программному обеспечению.

## Общие положения

Персональный менеджер HP предоставляет необходимые услуги дистанционно или у заказчика (по усмотрению HP).

Сервисные кредиты HP Proactive Select должны использоваться и расходоваться по конкретным услугам в рамках одного плана обслуживания и ограничены ИТ-инфраструктурой, которая находится под ежедневным непосредственным управлением одного ИТ-менеджера в одной стране.

Сервисные кредиты HP Proactive Select после приобретения не могут быть переданы другим лицам и организациям.

Приобретенные сервисные кредиты HP Proactive Select прекращают действовать в конце периода, на который они были приобретены. Неиспользованные сервисные кредиты в конце периода, на который они были приобретены, не могут быть перенесены на другой период обслуживания и не могут быть переданы в другой контракт. Неиспользованные сервисные кредиты не возмещаются ни при каких условиях.

Определенные услуги требуют диагностических средств, использующих передачу данных по защищенным каналам в компанию HP для анализа и создания отчетов. Если для плана обслуживания требуется удаленное соединение, заказчик предоставит компании HP удаленный доступ.

Способность HP предоставлять услуги Proactive Select зависит от всестороннего и оперативного взаимодействия заказчика с HP, а также от точности и полноты предоставленных им сведений.

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

HP оставляет за собой право изменить стоимость услуг HP Proactive Select, если заказчик не согласовал время последующего обслуживания в течение 90 дней с момента приобретения.

Также могут взиматься дополнительные средства на поездки к заказчику или от него (на усмотрение HP).

## Информация для заказа

Для получения дополнительных сведений или заказа данной услуги обратитесь в местному торговому представителю HP или авторизованному поставщику продуктов и услуг HP и укажите следующие каталожные номера продуктов услуги HP Care Pack Services (x означает длительность предоставления услуги в годах; доступны варианты в 1, 3, 4 или 5 лет).

HP Proactive Select 30 сервисных кредитов в год:  
HG921Ax

HP Proactive Select 60 сервисных кредитов в год:  
HG922Ax

HP Proactive Select 180 сервисных кредитов в год:  
HG923Ax

Добавление 10 сервисных кредитов HP Proactive Select: HG924Ax

Услуги HP Proactive Select также доступны для заказа в виде электронных сервисных пакетов HP или на контрактной основе. Полный список услуг HP Care Pack Services можно получить у вашего торгового представителя HP или авторизованного поставщика продуктов и услуг HP.

## Дополнительная информация

Дополнительную информацию об услугах HP можно получить в офисах HP по всему миру и на следующих веб-узлах.

Услуги HP по поддержке: [www.hp.com/hps/support](http://www.hp.com/hps/support)

Услуги HP Care Pack: [www.hp.com/hps/carepack](http://www.hp.com/hps/carepack)

## Технологии успеха в бизнесе

Дополнительные сведения: [www.hp.com/hps/support](http://www.hp.com/hps/support)

© Hewlett-Packard Development Company, L.P., 2009. Приведенная в этом документе информация может быть изменена без уведомления. Гарантийные обязательства для продуктов и услуг HP приведены только в условиях гарантии, прилагаемых к каждому продукту и услуге. Никакие содержащиеся здесь сведения не могут рассматриваться как дополнение к этим условиям гарантии, а также явными или подразумеваемыми условиями, фактически или по закону. Компания HP не несет ответственности за технические или редакторские ошибки и упущения в данном документе.

Предоставление технологических услуг HP регулируется применимыми условиями предоставления услуг HP, предоставленными или указанными заказчику в момент приобретения. Настоящий документ не является офертой и не связывает HP до момента согласования и заключения соответствующего договора с заказчиком.

