

Системная поддержка HP

HP Support Plus (NA109A)

Приложение 1 к Соглашению 8661UXXX

Комплексное обслуживание оборудования и программного обеспечения позволяет повысить работоспособность ИТ-инфраструктуры.

Системная поддержка HP – это всестороннее обслуживание оборудования и программного обеспечения, которое обеспечивает более полный охват ИТ-инфраструктуры и позволяет повысить ее работоспособность. Специалисты HP и Заказчика совместно решают проблемы с оборудованием и программным обеспечением HP, а также некоторых других производителей.

В рамках Системной поддержки HP Заказчику также предоставляются новые версии программного обеспечения, модификаторов программного кода и справочных руководств для программного обеспечения HP и некоторых поддерживаемых продуктов других производителей, в том числе лицензии на использование и копирование новых версий программных продуктов для всех систем, на которые распространяется действие первоначальной лицензии.

Кроме того, этот вид обслуживания обеспечивает электронный доступ к полной информации о технической поддержке, что позволяет ИТ-персоналу Заказчика находить нужную информацию о продукте и поддержке.

Преимущества

Эти услуги обеспечивают:

- Увеличение времени безотказной работы ИТ-инфраструктуры.
- Комплексная поддержка продуктов HP, а также оборудования и ПО сторонних поставщиков.
- Обновления ПО HP и некоторых других производителей по предсказуемым ценам.
- Снижение расходов благодаря значительной экономии средств при подписке на текущие обновления ПО.
- Повышение производительности и уменьшение времени простоев, вызванных ошибками программного обеспечения
- Возможность предоставления услуг во многих регионах.

Особенности

Общие

- Расширенный график обслуживания
- Привлечение дополнительных ресурсов для разрешения сложных проблем
- Дистанционный мониторинг и управление (для некоторых продуктов)
- Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании

Оборудование

- Дистанционная поддержка и диагностика проблем оборудования
- Техническая поддержка оборудования на месте эксплуатации
- Стоимость запчастей и материалов, необходимых для обслуживания, включена в стоимость сервиса
- Быстрое время реакции при обслуживании оборудования с выездом к Заказчику Заказчика
- Работа до полного устранения неисправностей при технической поддержке оборудования

Программное обеспечение

- Техническая поддержка программного обеспечения
- Привлечение дополнительных ресурсов для разрешения сложных

проблем

- Лицензия на использование и копирование обновленных версий программных продуктов
- Обновленные версии программных продуктов и документации
- Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании
- Дистанционная поддержка через электронные средства связи
- Дополнительные представители Заказчика (опция)
- Профилактическое обслуживание (опция)
- Возможность не возврата Заказчиком накопителей информации (опция)

Спецификации

Таблица 1. Предоставляемые услуги

Услуга	Особенности предоставления
Расширенный график обслуживания	<p>График обслуживания – это время, в течение которого предоставляется обслуживание (по месту эксплуатации оборудования или дистанционно). Обращения, поступившие за пределами установленного графика обслуживания, будут перенесены на ближайший день, который входит в определенный контрактом график.</p> <p>Для поддерживаемого оборудования доступен следующий график обслуживания:</p> <ul style="list-style-type: none">• Расширенное рабочее время, стандартные рабочие дни (техническая поддержка программного обеспечения и обслуживание оборудования у Заказчика). Обслуживание предоставляется в пределах расширенного рабочего времени в стандартные рабочие дни, кроме выходных дней в НР, с 9:00 до 22:00 часов. <p>Установленное время оказания услуг зависит от наличия ресурсов в регионе, где находится Заказчик. Для получения подробной информации о графиках обслуживания обращайтесь к коммерческим представителям НР.</p>
Привлечение дополнительных ресурсов для разрешения сложных проблем	<p>НР использует формальные процедуры эскалации -привлечения дополнительных ресурсов для решения очень сложных проблем с оборудованием и программным обеспечением. Местное представительство сервисной службы НР координирует процесс эскалации, быстро привлекая для решения ключевых проблем опыт лучших специалистов НР, а также некоторых других производителей (для сред с разнородным оборудованием и программным обеспечением).</p>
Дистанционный мониторинг и управление (для некоторых продуктов)	<p>Заказчикам, ИТ-система которых удовлетворяет минимальным требованиям, предоставляется диагностическое программное обеспечение Instant Support Enterprise Edition (ISEE), которое обеспечивает дистанционное управление оборудованием в реальном времени. Данное ПО наблюдает за состоянием оборудования и при возникновении заранее определенных событий генерирует уведомление. Уведомления автоматически передаются в НР для дальнейшей проверки и выработки возможных решений проблемы. С разрешения Заказчика и по усмотрению НР для устранения неисправностей и более быстрого решения проблем инженер службы поддержки НР может использовать дистанционный доступ через сеть.</p>
Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании	<p>В рамках данного обслуживания НР предоставит доступ к электронным и Web-средствам и услугам, относящимся к оборудованию и программному обеспечению.</p> <p>Заключив контракт на Системную поддержку НР, Заказчик имеет право на бесплатные услуги, которые доступны для всех пользователей, зарегистрированных для получения технической поддержки программного обеспечения. Кроме того, Заказчик имеет следующие дополнительные</p>

возможности: Web-поиск документов по технической поддержке для облегчения решения проблемы, загрузка модификаторов программных кодов HP, обращение за поддержкой и проверка статуса запроса, получение паролей, необходимых для использования служебных диагностических средств HP.

Если для поддерживаемых HP программных продуктов других производителей, производитель ПО предоставляет HP модификаторы или обновленную информацию, Заказчик также получит к ним доступ в рамках данного обслуживания.

Для некоторых продуктов HP Заказчику также предоставляется дополнительная интерактивная услуга по обновлению программного обеспечения (Software Update Manager, SUM). В рамках этой услуги Заказчик может загружать обновленные версии программного обеспечения и документации, заказывать данные на физических носителях, просматривать состояние заказа и хронологию, а также получать уведомления о выпуске обновленных версий программного обеспечения по электронной почте.

Оборудование

Услуга	Особенности предоставления
Дистанционная поддержка и диагностика проблем оборудования	<p>После обращения Заказчика в службу технической поддержки HP по телефону специалисты HP будут работать вместе с Заказчиком в часы работы согласно графику обслуживания для поиска и устранения проблемы с оборудованием. Перед выездом к Заказчику специалист HP может выполнить дистанционную диагностику оборудования с помощью различных электронных средств технической поддержки (если это возможно) либо других доступных методов, позволяющих упростить дистанционное решение проблемы.</p> <p>Независимо от установленного графика обслуживания Заказчика о проблемах с оборудованием можно сообщить в службу поддержки HP с помощью электронных средств связи круглосуточно 7 дней в неделю. После обращения HP подтвердит получение заявки и уведомит местный офис в начале ближайшего рабочего дня, который входит в установленное график обслуживания. HP оставляет за собой право выбирать окончательный способ решения всех проблем, о которых сообщил Заказчик. Время реакции при обслуживании с оказанием услуг по месту эксплуатации при обращении с помощью электронных средств связи или вне рамок установленного графика обслуживания может отличаться от стандартного.</p>
Поддержка оборудования с выездом к Заказчику	<p>Если техническая проблема не может быть решена дистанционно, специалист HP выполнит необходимое обслуживание оборудования по месту эксплуатации для восстановления его рабочего состояния. Для некоторых принтеров, персональных компьютеров, серверов ProLiant и Intel® Pentium®/Xeon™, а также сетевых продуктов и накопителей, HP может по собственному усмотрению выполнить замену, а не ремонт изделия.</p> <p>Кроме того, HP может вносить технические усовершенствования для обеспечения правильной работы оборудования и совместимости с запасными частями, поставляемыми HP. HP может по собственному усмотрению установить обновления модификаторов программных кодов, которые, по мнению HP, требуются для восстановления рабочего состояния или обеспечения совместимости оборудования.</p>
Предоставление запасных частей	<p>HP предоставит все поддерживаемые запасные части и материалы, необходимые для поддержания оборудования в рабочем состоянии, в том числе части и материалы для выпущенных и доступных технических усовершенствований аппаратных средств. Предоставляемые запасные части являются новыми или эквивалентными новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные части становятся собственностью HP.</p>

Время реакции при обслуживании оборудования с выездом к Заказчику

Время реакции при обслуживании с выездом к Заказчику – это период между первоначальным обращением в НР для получения технической поддержки и началом работы над проблемой специалистом НР. Работа может выполняться как удаленно (с помощью средств диагностики и удаленного доступа к системам), так и с прибытием авторизованного представителя НР к Заказчику. В рамках данного уровня обслуживания авторизованный специалист НР начнет работу над проблемой в течение 4 часов после регистрации обращения, если это время попадает в определенный контрактом график обслуживания.

Работа до полного устранения неисправностей при технической поддержке оборудования

Прибыв к Заказчику, специалист НР будет осуществлять обслуживание до тех пор, пока работоспособность изделия не будет восстановлена, либо пока не будет достигнут явный прогресс в устранении неисправности.

Если потребуются дополнительные запасные части или ресурсы, работа может быть временно приостановлена до их получения.

Программное обеспечение

Услуга

Особенности предоставления

Поддержка программного обеспечения

После регистрации проблемы с программным обеспечением инженер центра поддержки НР свяжется с Заказчиком в течение 2-х часов, если этот промежуток времени попадает в график обслуживания.

НР предоставляет поддержку для решения явно проявляющихся проблем с программным обеспечением, которые Заказчик может воспроизвести. НР также поможет идентифицировать проблемы, которые трудно поддаются воспроизведению. Заказчику будет предоставлена помощь в решении проблем и выборе правильных параметров конфигурации.

Лицензия на использование и копирование обновлений программных продуктов

Заказчику предоставляется лицензия на использование и копирование обновленных версий программных продуктов для всех поддерживаемых систем, на которые распространяется действие первоначальной лицензии.

Обновления программных продуктов и документации

Последние версии программных продуктов и справочной документации становятся доступны для системных администраторов или других назначенных сотрудников Заказчика сразу после выпуска обновлений программного обеспечения НР. Для некоторых программных продуктов других производителей компания НР будет предоставлять соответствующие обновления, как только такие обновления будут предоставлены производителем, либо будет предоставлять инструкции о том, как получить обновления продуктов непосредственно от производителя. Если для установки или запуска последней версии ПО потребуется код доступа или лицензионный пароль, такие код или пароль либо инструкции по их получению будут также предоставлены Заказчику.

Оптимальные варианты получения обновлений ПО и документации

Для программных продуктов НР или других поставщиков, а так же технической документации может быть выбран оптимальный вариант получения обновлений. Для программных продуктов и технической документации возможна доставка обновлений на физических носителях (обычно CD или DVD) или загрузка с Веб-сайта.

Таблица 2. Дополнительные услуги (для некоторых продуктов)

Возможности	Особенности предоставления						
<p>Дополнительные представители Заказчика</p>	<p>Системная поддержка HP предусматривает авторизацию трех представителей Заказчика для обращения в HP по вопросам сервиса. При необходимости Заказчик может приобрести авторизацию дополнительных представителей.</p>						
<p>Профилактические работы</p>	<p>Инженер HP регулярно посещает Заказчика и выполняет диагностику, проверку журналов сбоев обслуживаемых систем для обнаружения потенциальных проблем, при необходимости решает проблемы с механическими или электронными компонентами, а также выполняет очистку или замену изношенных или дефектных частей.</p> <p>Для обнаружения потенциальных проблем инженер может также выполнять следующее: проверять кабели, их подключение и индикаторы обслуживаемого оборудования; проверять температуру и влажность и сравнивать с рекомендациями производителя; устанавливать соответствующие технические усовершенствования и модификаторы программных кодов, которые, по мнению HP, необходимы для обслуживания оборудования и обеспечения производительности. Инженер может предоставить отчет о состоянии оборудования.</p> <p>Профилактическое обслуживание предоставляется в пределах стандартного рабочего времени в стандартные рабочие дни (кроме официальных и праздничных дней) независимо от установленного времени оказания услуг.</p>						
<p>Возможность не возврата Заказчиком накопителей информации</p>	<p>Возможны случаи, когда для Заказчика неприемлем возврат неисправного жесткого диска, т.к. на нем хранятся конфиденциальные данные.</p> <p>Эта дополнительная услуга, доступная для обслуживаемых продуктов, ограничивает права HP на владение неисправным жестким диском, который содержит конфиденциальную информацию Заказчика.</p>						
<p>Зоны обслуживания</p>	<p>Заявленное время реакции при обслуживании оборудования с выездом к Заказчику применимо только в том случае, если Заказчик расположен в пределах 160 км от главного офиса технической поддержки HP. Если Заказчик расположен на расстоянии более 320 км, потребуется дополнительная оплата транспортных расходов.</p> <p>Зоны обслуживания и расценки могут изменяться в некоторых географических регионах.</p> <p>Время прибытия специалиста к Заказчику, расположенному на расстоянии более 160 км от главного офиса технической поддержки HP, зависит от удаленности Заказчика и определяется следующим образом:</p> <p>Расстояние от офиса технической поддержки HP</p> <table border="0"> <tr> <td data-bbox="518 1704 917 1738">0 – 160 км</td> <td data-bbox="917 1704 1452 1738">4 часа</td> </tr> <tr> <td data-bbox="518 1749 917 1783">свыше 161 км</td> <td data-bbox="917 1749 1452 1816">Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от наличия ресурсов</td> </tr> </table> <p>Расстояние от офиса технической поддержки HP</p> <table border="0"> <tr> <td data-bbox="518 1928 917 1962">0 – 160 км</td> <td data-bbox="917 1839 1452 2000">Обслуживание на следующий рабочий день Следующий день, который входит в установленный график обслуживания</td> </tr> </table>	0 – 160 км	4 часа	свыше 161 км	Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от наличия ресурсов	0 – 160 км	Обслуживание на следующий рабочий день Следующий день, который входит в установленный график обслуживания
0 – 160 км	4 часа						
свыше 161 км	Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от наличия ресурсов						
0 – 160 км	Обслуживание на следующий рабочий день Следующий день, который входит в установленный график обслуживания						

Ограничения и условия предоставления услуги**Обновления программного обеспечения**

Обновленные версии программного обеспечения будут доступны не для всех программных продуктов. При получении соответствующего запроса ИР предоставит список программных продуктов, для которых не требуются обновление версий. Если обновленные версии программного обеспечения недоступны, эта услуга будет исключена из Системной поддержки ИР.

Для некоторых телекоммуникационных продуктов обновления будут содержать только незначительные изменения. Новые версии ПО потребуется приобретать отдельно. При получении соответствующего запроса ИР предоставит список программных продуктов, в стоимость обновления которых не входят новые версии. Стоимость новых версий таких программных продуктов не включена в стоимость Системной поддержки ИР.

Если несколько поддерживаемых систем расположены в одном месте, ИР может сократить количество физических носителей, содержащих обновленные версии программного обеспечения, которые предоставляются в рамках данного обслуживания.

Поддержка программного обеспечения

Услуги по технической поддержке программного обеспечения необходимо приобрести для каждой системы, для которой потребуется такое обслуживание.

Поддержка оборудования с выездом к Заказчику

По усмотрению ИР обслуживание осуществляется с использованием комбинации дистанционной диагностики и поддержки, обслуживания с выездом к Заказчику и других способов предоставления обслуживания. Среди таких способов – доставка курьером запасных частей, заменяемых пользователем, например, клавиатуры или мыши, либо доставка сменного модуля. ИР определит подходящий способ для предоставления эффективной и своевременной поддержки Заказчика.

Фиксированное время прибытия специалиста к Заказчику не применимо, если обслуживание может быть предоставлено с помощью средств дистанционной диагностики или поддержки либо другим способом, описанным выше.

Для технологий хранения данных с полной избыточностью компонентов (например, массивов ХР) фиксированное время реакции применяется только в критических случаях, если ИР определит, что возникшие проблемы наносят ущерб бизнесу или снижают производительность критических или резервных компонентов. Для некритических проблем время реакции может быть различным.

В рамках обслуживания не предоставляются следующие услуги, а также некоторые другие.

- Восстановление операционной системы, программного обеспечения и данных.
- Устранение проблем взаимодействия и совместимости (не относится к услугам по технической поддержке сетевых устройств).
- Техническая поддержка по решению проблем, связанных с сетью (не относится к услугам по технической поддержке сетевых устройств).
- Услуги, вызванные неспособностью Заказчика вносить исправления или изменения, предоставленные компанией ИР.
- Услуги, вызванные неспособностью Заказчика избегать нежелательных действий в соответствии с рекомендациями ИР.

Необходимые условия для данного вида обслуживания

Чтобы воспользоваться Системной поддержкой HP, Заказчик должен иметь действующую лицензию на использование той версии программного обеспечения, которая была текущей в момент начала срока действия соглашения на обслуживание. В противном случае для получения обслуживания может потребоваться дополнительная оплата.

Ответственность Заказчика

Заказчик должен сохранять все оригинальные лицензии на программное обеспечение, лицензионные соглашения на модернизацию ПО и лицензионные пароли, чтобы при необходимости предоставить их HP.

Заказчик должен использовать все программные продукты в соответствии с текущими условиями лицензионного соглашения на программное обеспечение HP либо программное обеспечение других производителей (если имеется), а также с условиями лицензий на обновления программного обеспечения в рамках данного вида обслуживания.

После выпуска новой версии программного обеспечения Заказчик получит соответствующее уведомление на бумаге или по электронной почте. Для получения обновленной версии необходимо ответить на такое уведомление.

Чтобы получать информацию и загружать модификаторы программных кодов HP, Заказчик должен зарегистрироваться в качестве пользователя информационных ресурсов HP.

При получении соответствующего запроса Заказчик должен помочь HP в дистанционном решении проблем и выполнить следующее:

- Предоставить всю информацию, необходимую HP для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки, а также для определения подходящего уровня обслуживания.
- Запустить тесты самодиагностики и/или установить и запустить другие диагностические средства и программы.
- Установить обновления и исправления микропрограммного обеспечения, которые устанавливаются пользователем.
- Выполнить другие разумные действия, которые помогут HP идентифицировать или решить проблему.

Заказчик обязан своевременно устанавливать критические обновления микропрограммного обеспечения, устанавливаемые пользователем, а также заменяемые пользователем части и предоставляемые для них сменные модули.

По усмотрению HP для уровней обслуживания у Заказчика с 4-часовым временем реакции может потребоваться установка средств и оборудования дистанционного доступа. Если дистанционная поддержка доступна и необходима для оборудования, для получения 4-часового времени реакции Заказчики должны предоставить HP дистанционный доступ.

Общие положения, прочие исключения

В некоторых случаях обновления программного обеспечения, лицензионные соглашения и лицензионные пароли других производителей могут предоставляться Заказчику непосредственно производителями.

Дополнительная информация

Дополнительную информацию об услугах HP можно получить у коммерческих представителей HP и на Web-узле по адресу: www.hp.com/

От имени Заказчика:

От имени HP:

«_____» _____ 200__ г.

«_____» _____ 200__ г.