



## **Приложение 1 к Соглашению 8661UXXX. Поддержка критичных систем**

HP Critical Service (HA112AC)

Поддержка критичных систем (HP Critical Service, CS) – это комплексная техническая поддержка, обеспечивающая устойчивую работоспособность информационной инфраструктуры организаций, использующих критические бизнес-приложения. Отличительной особенностью данного вида поддержки является оптимальное сочетание профилактических и реактивных услуг, оказываемых командой специалистов HP, закрепленных за Заказчиком.

Поддержка критичных систем, как решение для компьютерных сред высокой надежности, предполагает предоставление технической поддержки всей ИТ-инфраструктуры Заказчика в целом. HP поможет реализовать необходимые изменения в ИТ-инфраструктуре, что позволит Заказчику сконцентрироваться на успешном ведении бизнеса и повышении его рентабельности.

# Спецификации сервиса

## Группа технической поддержки

| Услуга   | Особенности предоставления   |
|--|--|
| <b>Персональная Группа технической поддержки</b> | <p>НР закрепляет за Заказчиком специальную Группу технической поддержки. Она состоит из опытных, квалифицированных и сертифицированных ИТ-специалистов НР, которые будут сотрудничать с Заказчиком для достижения поставленных целей в сфере бизнеса и информационных технологий.</p> <p>Группа состоит из следующих специалистов:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Менеджер по Поддержке (Account Support Manager)</li><li>• Инженер центра поддержки (Account Support Center Engineer)</li><li>• Инженер по обслуживанию критичных систем (Mission Critical Engineer)</li></ul> <p>Услуги Группы технической поддержки предоставляются с понедельника по пятницу, кроме выходных и праздничных дней, в течение стандартных рабочих часов НР. При необходимости эта Группа может быть доступна в другое время согласно предварительно определенному графику обслуживания. Услуги Группы технической поддержки за пределами стандартного рабочего времени оплачиваются дополнительно.</p> |
| <b>Менеджер по Поддержке</b>                     | <p>Менеджер по Поддержке - это основной представитель НР при осуществлении поддержки ИТ-инфраструктуры, координирующий использование ресурсов НР и взаимодействие с другими поставщиками. В соответствии с Планом Технической Поддержки Менеджер по Поддержке контролирует предоставление технического обслуживания, управляет проектами, при необходимости участвует во внутренних совещаниях Заказчика, передает знания о методах управления ИТ. Менеджер по Поддержке совмещает выезды к Заказчику и удаленную работу из офиса НР.</p>  |
| <b>Инженер центра поддержки</b>                  | <p>Инженер центра поддержки обеспечивает своевременную обработку всех обращений Заказчика в сервисную службу НР, определяет потенциальные проблемы информационной среды Заказчика, составляет ежеквартальный отчет о предоставленной поддержке. Чтобы свести к минимуму риски, Инженер центра поддержки выполняет анализ новых модификаторов кода, обсуждает результаты с Заказчиком и предоставляет набор необходимых модификаторов для установки. При появлении класса проблем с программным обеспечением, Инженер центра поддержки работает совместно с Заказчиком для внедрения решений, необходимых для устранения проблем.</p>   |
| <b>Инженер по обслуживанию критичных систем</b>  | <p>Инженер по обслуживанию критичных систем выполняет профилактическое обслуживание оборудования и работает с Менеджером по Поддержке для координации мероприятий технической поддержки для всех технологических элементов системы. Инженер по обслуживанию критичных систем анализирует обновления микропрограммного обеспечения для серверов НР и микрокода для систем/сетей хранения данных. По согласованию с Заказчиком Инженер по обслуживанию критичных систем выполняет соответствующие изменения в оборудовании и обновление микро-ПО. Инженер по обслуживанию критичных систем выполняет профилактическое обслуживание и контроль условий эксплуатации оборудования Заказчика.</p>   |

## Профилактические сервисы. Базовые услуги

### Общий подход к профилактическим услугам

В области профилактической сервис строится по модульному принципу:

- базовый модуль поддержки
- модуль поддержки серверов
- модуль поддержки систем хранения данных (СХД)
- модуль поддержки сети хранения данных (SAN)
- модуль поддержки сети передачи данных (LAN)
- набор модулей расширения и допусслуг

Такой подход позволяет сделать поддержку гибкой и масштабируемой и охватить всю ИТ инфраструктуру Заказчика. Далее приведен список услуг с их кратким описанием, сгруппированный по принадлежности к тому или иному модулю.

### Базовый модуль поддержки

*В рамках базового модуля поддержки предоставляются следующие услуги:*

#### Технические консультации, а также рекомендации по текущему управлению изменениями в соответствии с задачами бизнеса (Business Collaboration and Technical Advice).

Группа персональной поддержки НР сотрудничает с персоналом Заказчика для достижения понимания целей Заказчика в сфере бизнеса и информационных технологий. Это понимание необходимо как НР, так и Заказчику для повышения производительности и работоспособности ИТ-инфраструктуры Заказчика. Это позволяет НР совместно с Заказчиком разработать и внедрить надежные процессы и процедуры управления изменениями.

#### Разработка Плана Технической Поддержки (Account Support Plan)

План Технической Поддержки разрабатывается Менеджером по Поддержке по результатам встреч и обсуждений со специалистами Заказчика по информационным технологиям. Этот план содержит описание услуг НР и список планируемых мероприятий на период поддержки, распределяет роли и разграничивает степени ответственности, содержит специфическую информацию о системах и приложениях, а также документирует другие особенности инфраструктуры Заказчика. План периодически обновляется и осуждается с Заказчиком для обеспечения решения бизнес-задач Заказчика в течение всего срока действия контракта.

В начальный период оказания услуги CS НР соберет и обработает техническую информацию о конфигурации поддерживаемых систем. Это касается таких параметров как характеристики аппаратных компонентов серверов и операционных систем, особенности организации файловых систем и систем хранения данных, топология сетей хранения данных и IP-сетей. Эта информация поможет Заказчику и НР как в повседневной работе, так и в работах по планированию и существенно ускорит процесс решения проблемы при ее возникновении.

#### Обзорный анализ ИТ инфраструктуры (ITSM Quick

Обзорный анализ ИТ инфраструктуры на основе стандартов ITIL/ITSM ставит перед собой цель проверить соответствие существующей ИТ-инфраструктуры требованиям по надежности, определяемым потребностями бизнеса. НР проведет

Поддержка критичных систем  
НР Critical Service (HA112AC)

|   |  |
|---|--|
| <b>Assessment Service)</b>  | обзорный анализ в таких областях, как технологии, процессы, персонал и условия эксплуатации оборудования. Результаты анализа будут представлены в виде обзора-презентации, содержащего рекомендации по повышению отказоустойчивости системы в целом.   |
| <b>Отчет об оказанных услугах (Support-Activity Review)</b>   | Один раз в квартал компания HP предоставит Заказчику отчет о работах по поддержке, проведенных в предыдущем квартале. Этот отчет будет содержать анализ обращений в центр поддержки HP, обзор выполненных мероприятий в рамках оказания профилактических услуг и сведения о качестве выполнения обязательств по оказанию услуг. Также будет предоставлена информация о причинах возникновения проблем, потенциальных факторах риска и статистическая информация по отказам в целом.  |
| <b>Планирование развития; анализ и обновление Плана Технической Поддержки (Support Planning and Review)</b> | Менеджер HP по Поддержке будет раз в квартал проводить встречи с ИТ персоналом Заказчика, посвященные обзору и планированию процесса технической поддержки. В ходе этих встреч будет оцениваться текущая работа, проводиться обновление Плана Технической Поддержки и технической документации, а также обсуждаться планы развития ИТ инфраструктуры Заказчика. Эти регулярные встречи призваны обеспечить возможность открытого общения, которое гарантирует соответствие программы технической поддержки HP потребностям бизнеса Заказчика.                        |
| <b>Базовые Технические Сервисы (Technical Services)</b>   | В базовый модуль профилактической поддержки включены два Технических Сервиса "Уровня В" (или услуги эквивалентного уровня) по выбору Заказчика. Список возможных Технических Сервисов охватывает такие направления как отказоустойчивость систем, планирование ресурсов, производительность, организация внесения изменений, безопасность и управление инфраструктурой. Заказчик может выбирать различные услуги из списка стандартных Технических Сервисов или адаптировать существующий Технический Сервис в процессе совместной работы с Менеджером по Поддержке. |
| <b>Обзор условий эксплуатации оборудования в вычислительном центре (Site Environmental Survey)</b>          | Оборудование HP ориентировано на работу при определенных характеристиках электропитания, мощности, температуры, влажности и загрязненности воздуха. Консультанты HP проведут сбор данных и проанализируют соответствие существующих условий эксплуатации требованиям, предъявляемым к данному виду оборудования. Также HP периодически (как правило, совмещая это с другими запланированными работами у Заказчика) будет выполнять проверку/мониторинг параметров окружающей среды на месте эксплуатации оборудования и предоставит рекомендации.                    |
| <b>Доступ к электронному информационному порталу HP Electronic Information Support)</b>                     | Специализированный портал в Интернете предлагает средства для быстрого получения нужной информации, доступа к специализированным инструментам, ПО, обновлениям модификаторов кода, самостоятельного решения проблем, удобную систему помощи, новые интерактивные обучающие курсы и форумы, а также быстрый доступ к самой полной информации о вычислительных платформах различных поставщиков. Этот портал доступен в Интернете по адресу <a href="http://www.itrc.hp.com">www.itrc.hp.com</a> .   |
| <b>Помощь в планировании</b>  | По запросу Заказчика HP разработает и предоставит Заказчику рекомендации по планированию обучения для повышения уровня технической и организационной   |

**обучения  
(Education Planning  
Assistance)**

квалификации специалистов по информационным технологиям. Менеджер по Поддержке может оказать Заказчику помощь при заказе курсов в Центре обучения HP. Заказчик также может воспользоваться электронной системой планирования на сайте [www.hp.ru](http://www.hp.ru) в разделе Учебный Центр

## **Модуль поддержки серверов**

*следующие услуги включены в базовый модуль поддержки серверов при его приобретении.*

**Анализ и разработка рекомендаций по установке модификаторов кода операционной системы - патчей (Operating-System-Environment Patch Analysis and Management)**

Раз в квартал для операционных систем HP-UX, MPE, NonStop Kernel, OpenVMS и Tru64 Unix HP выполнит анализ существующих модификаторов кода (патчей) для операционной системы центрального сервера и предоставит перечень модификаторов, рекомендуемых для инсталляции специалистами Заказчика.

Для операционных систем Microsoft HP представит краткое письменное описание пакетов обновления Microsoft Service Pack, содержащее характеристику отличительных черт последних пакетов обновления для операционных систем и серверных приложений корпорации Microsoft.

Для операционных систем Linux HP отслеживает доступные модификаторы кода этой ОС различных производителей и предоставляет уведомления о доступных модификаторах, которые рекомендованы к установке в конкретном операционном окружении Заказчика.

Предусмотрена возможность дополнительного заказа этой услуги для анализа дополнительных операционных систем и серверов или для увеличения частоты проведения регулярных проверок.

**Обновление микропрограммного обеспечения серверов (Server Firmware update)**

Периодически HP выпускает обновления микропрограммного обеспечения (firmware) для серверов, рекомендованных для решения потенциальных проблем, добавления новых функциональных возможностей и/или улучшения производительности. Если это применимо для системы Заказчика, HP обеспечит необходимые обновления и установит их.

**Анализ функционального состояния системы (System Healthcheck)**

Ежегодно HP проводит анализ функционального состояния центрального сервера. На сервере будет установлено специализированное ПО, выполнен ряд диагностических тестов и по результатам их анализа будет предоставлен отчет с подробной информацией о проблемах, требующих неотложного решения или дальнейшего исследования с рекомендациями по их устранению. HP рекомендует проводить подобный анализ для всех критически важных для бизнеса систем. Данную услугу для них можно заказать дополнительно.

## **Модуль поддержки систем хранения данных**

*следующие услуги включены в базовый модуль поддержки систем хранения данных при его приобретении.*

**Анализ и обновление микропрограммного и программного обеспечением и ПО систем хранения данных (Storage Firmware and Software Analysis and Management).**

Для одной системы хранения данных (по выбору Заказчика), HP будет мониторить доступные для данного типа устройств обновления и ежеквартально предоставлять перечень рекомендуемых обновлений микропрограммного обеспечения и ПО. Совместно с Заказчиком HP проведет планирование установки обновлений и последующую их установку. Для анализа дополнительных систем хранения данных могут приобретаться дополнительные услуги.

Поддержка критических систем  
HP Critical Service (HA112AC)

**Технический анализ системы хранения данных (Storage High-Availability Technical Assessment).**

HP выполнит ежегодный технический анализ для одной системы хранения данных. Такая оценка включает в себя подробный анализ условий рабочей среды, конфигурации массива и версий его микропрограммного и программного обеспечения. После выполнения оценки HP предоставляет Заказчику отчет и обсуждает с ним полученные результаты и рекомендации. Этот анализ предваряет услугу «Гарантия доступности данных» и выполнение полученных рекомендаций является обязательной для ее активации.

**Гарантия 100% доступности данных для систем хранения XP (100% XP Data Availability Guarantee)**

Для систем хранения данных семейства HP StorageWorks Disk Array XP HP обеспечивает гарантии 100% доступности данных Заказчика на уровне логических томов системы хранения. Для активации этой услуги требуется выполнение, как минимум, следующих условий: предоставление круглосуточного удаленного доступа к системе хранения, внедрение процедур и процессов управления изменениями, проведение технического анализа системы хранения данных и внедрение предоставленных рекомендаций. Более подробно условия активации услуги согласовываются с Менеджером по Поддержке.

**Профилактика системы хранения данных (Storage Array Preventative Maintenance)**

Раз в год HP выполнит профилактические работы для одной из систем хранения данных семейств HP StorageWorks Disk Array XP или Enterprise Virtual Array (EVA).

## **Модуль поддержки сети хранения данных (SAN)**

*следующие услуги включены в базовый модуль поддержки сети хранения данных (SAN) при его приобретении. Услуги базового модуля распространяются на коммутаторы, поставляемые HP с общим числом портов, не превышающим 64.*

**Анализ и обновление микропрограммного и программного обеспечением и ПО сети хранения данных (SAN Firmware and Software Analysis and Management).**

Для сети хранения данных (SAN), HP будет мониторить доступные обновления, относящиеся к устройствам SAN, и ежеквартально предоставлять перечень рекомендуемых обновлений микропрограммного обеспечения и ПО. Совместно с Заказчиком HP проведет планирование установки обновлений и последующую их установку. Для анализа дополнительных сетей хранения данных могут приобретаться дополнительные услуги и модули.

**Базовый анализ сети хранения данных (SAN Supportability Assessment)**

HP проведет анализ сети хранения данных, что позволит обнаружить потенциальные риски для надежности и производительности сети и документировать текущую конфигурацию. Полученные в результате анализа сведения и рекомендации предоставляются Заказчику в Плане Технической Поддержки.

**Гарантия связности сети хранения данных (SAN Interconnect Guarantee)**

Эта гарантия обеспечивает работоспособность по крайней мере одного доступного маршрута через инфраструктуру SAN для обеспечения взаимодействия между серверами и накопителями. Для активации этой услуги требуется выполнение, как минимум, следующих условий: предоставление круглосуточного удаленного доступа, внедрение процедур и процессов управления изменениями, проведение базового анализа сети хранения данных и внедрение предоставленных рекомендаций. Более подробно условия активации услуги согласовываются с Менеджером по Поддержке.

## Модуль поддержки сети передачи данных (LAN)

*следующие услуги включены в базовый модуль поддержки сети передачи данных (LAN) при его приобретении. Услуги базового модуля распространяются на сетевые устройства, поставляемые HP, общим числом, не превышающим 50.*

### **Анализ микропрограммного обеспечения и ПО сетевых устройств (Network Software and Firmware updates and Critical Problem Notification)**

Специалисты HP проведут анализ микропрограммного обеспечения и ПО сетевых устройств для предотвращения потенциальных проблем, обеспечения новых функциональных возможностей и/или повышения производительности. Результаты анализа обсуждаются на регулярных встречах по планированию мероприятий по поддержке.

HP также будет уведомлять Заказчика о критичных проблемах с ПО Cisco IOS и сетевых устройств HP, которые могут влиять на работу сети.

### **Инвентаризация сетевых ресурсов (Network Asset Report)**

Раз в год HP выполнит инвентаризацию сетевых ресурсов. В результате Заказчик получит инвентаризационный отчет, описывающий сетевую топологию, версии сетевого ПО, сетевые устройства и изменения, проведенные со времени последней инвентаризации.

## Модули и услуги расширения профилактической поддержки

*Следующие модули расширения и услуги можно приобрести дополнительно к базовым модулям.*

### **Персональный инженер центра поддержки**

Персональный инженер центра поддержки (Named Account Support Center Engineer) является техническим специалистом, который решает проблемы с программным обеспечением, отслеживает и дает рекомендации по рабочим настройкам информационной среды и составляет соответствующие обзоры о предоставлении поддержки. Персональный инженер центра поддержки также может выступать в роли Инженера центра поддержки.

Услугами Персонального инженера центра поддержки можно воспользоваться с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней, в течение стандартного рабочего времени HP.

### **Модуль поддержки дополнительного сервера (Critical Server Extension)**

Данный модуль расширения позволяет распространить профилактические услуги на дополнительный сервер в областях планирования развития поддержки, отчетности, анализа модификаторов кода (патчей).

### **Модуль поддержки дополнительной системы хранения данных (Critical Storage Extension)**

Данный модуль расширения позволяет распространить профилактические услуги на дополнительную систему хранения данных в областях планирования развития поддержки, отчетности, анализа и обновления микропрограммного и программного обеспечения, а также технического анализа СХД.

### **Модуль расширения поддержки сети хранения данных (Critical SAN Extension)**

Данный модуль расширения позволяет распространить профилактические услуги на дополнительные 32 активных порта коммутаторов в сети хранения данных SAN в областях планирования развития поддержки, отчетности, анализа и обновления микропрограммного и программного обеспечения, а также базового анализа SAN.

|  |   |
|--|---|
| <b>Модуль расширения поддержки сети передачи данных (Critical LAN Extension)</b>   | Данный модуль расширения позволяет распространить профилактические услуги на дополнительные 50 активных устройств в сети передачи данных (LAN) в областях планирования развития поддержки, отчетности, анализа микропрограммного и программного обеспечения, а также инвентаризации сетевых ресурсов LAN.   |
| <b>Модуль поддержки дополнительного типа ОС (Critical OS/OE Extension)</b>   | Данный модуль расширения позволяет распространить профилактические услуги на дополнительный тип операционной системы, отличной от используемого на базовом сервере в областях планирования развития поддержки, отчетности, анализа модификаторов кода (патчей).   |
| <b>Дополнительный анализ и разработка рекомендаций по установке модификаторов кода операционной системы – патчей (Additional OS/OE Patch Analysis and Management).</b> | Для Заказчика будет быть выполнен дополнительный анализ и разработка рекомендаций по модификаторам кодов для операционной системы по его выбору   |
| <b>Дополнительные консультации специалистов (Additional advice and assistance)</b>   | Дополнительные консультационные услуги компании HP, которые будут оказываться Менеджером по Поддержке или другими экспертами HP. Области оказания услуг могут быть как техническими, так и связанными с вопросами эксплуатации. Менеджер по Поддержке может помочь Заказчику в составлении перечня мероприятий в рамках этих услуг, исходя из потребностей бизнеса Заказчика.   |
| <b>Дополнительные Технические Сервисы (Additional Technical Services)</b>  | Помимо двух выбранных Заказчиком базовых Технических Сервисов дополнительно можно приобрести Технические Сервисы для дополнительных видов оборудования. Менеджер по поддержке окажет необходимую консультационную помощь при выборе сервисов.   |
| <b>Обучение персонала (Education Services)</b>   | Заказ курсов и программ обучения в Центре обучения HP может быть оплачен без указания конкретных курсов в учебном центре HP. Выбор курсов обучения может быть произведен позднее, во время действия контракта. Менеджер по Поддержке может рекомендовать программу обучения для персонала Заказчика.  |
| <b>Специализированный HP CS сервис для систем SAP (Critical Services for SAP)</b>  | <p>Сервис HP CS для SAP приложений представляет собой услугу по интегрированной поддержке SAP на платформе HP. HP располагает специализированными группами поддержки SAP, состоящими из инженеров, прошедших обучение и сертификацию в качестве технических консультантов SAP. Это позволяет эффективно предотвращать проблемы и решать различные задачи повседневной эксплуатации системы. Профилактические сервисы включают:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Координированный анализ и разработку рекомендаций по модификаторам программных кодов – патчей, в том числе для ПО SAP.</li> <li>• Ежеквартальный обзор производительности системы с предоставлением отчета и рекомендаций</li> <li>• Ежегодное планирование ресурсов</li> <li>• Технические консультации по вопросам использования SAP</li> </ul> <p>Кроме этого, HP приложит все усилия по оптимизации производительности систем, работающих в инфраструктуре ИТ и использующих приложения SAP. При этом</p> |



Заказчик может обратиться за помощью либо в HP, либо в SAP - благодаря тесному сотрудничеству между HP и SAP время решения проблемы может быть существенно снижено.

## Реактивная поддержка

*Реактивная поддержка является неотъемлемой частью поддержки ИР. Далее приведены характеристики услуг ИР, оказываемых в базовой и расширенной поддержке уровня CS для оборудования и программного обеспечения*

### Базовая реактивная поддержка оборудования

*Процессы реактивной поддержки оборудования обеспечивают немедленный доступ к квалифицированным техническим специалистам ИР, которые помогут максимально быстро восстановить систему Заказчика. К Заказчику будет немедленно направлен специалист по обслуживанию аппаратных систем, который имеет необходимую квалификацию для обслуживания оборудования критичного к простоям.*

**Приоритетное восстановление (Priority Recovery)**

Услуга, направленная на минимизацию времени простоя при возникновении сбоя аппаратного или программного обеспечения и последующего за этим ремонта и восстановления работы системы.

**Ускоренное управление эскалацией при возникновении проблем (Accelerated Escalation Management)**

Для решения сложных проблем, возникающих при оказании технической поддержки, компания ИР использует интегрированные ускоренные процедуры эскалации. Если ситуация требует дополнительных ресурсов или знаний, к решению технических проблем будут привлечены соответствующие специалисты ИР.

**Время оказания услуг (Coverage window)**

Реактивные услуги предоставляются круглосуточно вне зависимости от выходных дней и праздников

**Фиксированное время восстановления аппаратной части в течение шести часов после обращения (6-hour Call-to-Repair Commitment)**

ИР обязуется решить проблемы с оборудованием в течение 6 часов с момента регистрации обращения Заказчика в службу поддержки ИР.

Обязательство ремонта в течение 6 часов действует в пределах 80 км от сервисного центра ИР или партнера, сертифицированного на оказание данного рода услуг.

**Индивидуальное управление запасами запчастей (Enhances Parts Inventory)**

Для соблюдения обязательств по ремонту, компания ИР обеспечивает запасы критичных запасных частей для Заказчика. Такие части хранятся на складе ИР и зарезервированы для использования для конкретного Заказчика. Это позволяет обеспечить постоянное наличие всех необходимых запчастей для использования специалистами ИР по ремонту оборудования.

**Помощь в решении проблем с продуктами других производителей (Assistance on non-ИР Products).**

Если в процессе решения проблемы в устройствах, находящихся на поддержке ИР, выясняется, что источником проблемы является оборудование или ПО другого производителя, ИР поможет Заказчику адресовать проблемы производителю и совместно разрешить возникшую проблему

**Удаленная диагностика и разрешение проблем (Remote problem diagnosis and support)**

При обращении Заказчика в ИР с возникшей проблемой, удаленная диагностика является наиболее быстрым способом определить источник проблемы. У компании ИР есть специализированные инструменты, позволяющие сделать это и ускорить квалификацию и разрешение проблемы.

**Удаленный**

Для повышения отказоустойчивости системы Заказчика и предотвращения

**мониторинг систем  
(Electronic remote  
monitoring and support)**

возможных проблем с оборудованием, НР предоставляет возможность воспользоваться услугами по удаленной диагностике, мониторингу и устранению проблем. Центр поддержки НР через защищенное соединение автоматически оповещается о потенциальных аппаратных проблемах, обнаруженных установленным на серверах специализированным ПО, и, благодаря этому, получает возможность немедленной организации работ по устранению этих проблем с использованием средств удаленного доступа. НР предоставляет многоуровневую защищенную структуру с соответствующими промышленным стандартам протоколами безопасности. Транзакции между Заказчиком и НР осуществляются под строгим контролем через единую точку доступа. Права доступа НР и вся полученная информация используются исключительно для оказания поддержки Заказчику.

## **Базовая реактивная поддержка ПО**

*Процессы реактивной поддержки ПО обеспечивают доступ к квалифицированным техническим специалистам НР, которые помогут максимально быстро начать работу над проблемой с программным обеспечением. Далее приведены характеристики оказываемых услуг.*

**Реакция на критичные проблемы с программным обеспечением (Critical Software Response)**

В случае критичных проблем с программным обеспечением служба поддержки НР обеспечит представителям Заказчика дистанционную помощь по телефону. Реакция на обращение Заказчика последует в течение 30 минут. Помощь предоставляется круглосуточно 365 дней в году для поддерживаемых операционных систем, выбранного программного обеспечения НР и некоторых программных продуктов других поставщиков.

**Реакция на некритичные проблемы с программным обеспечением (Non-critical Software Response)**

В случае некритичных проблем с программным обеспечением служба поддержки НР предоставляет авторизованным представителям Заказчика дистанционную помощь по телефону. Реакция на обращение Заказчика последует в течение 2 часов. Помощь предоставляется круглосуточно 365 дней в году для поддерживаемых операционных систем, выбранного программного обеспечения НР и некоторых программных продуктов других поставщиков.

**Обновления программных продуктов и документации (Software Products and Documentation Updates)**

Последние версии программных продуктов и справочной документации становятся доступны для 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. Для некоторых программных продуктов можно выбрать тип носителя. 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.

**Лицензия на использование и копирование обновлений программных продуктов (License to Use and Copy Software Product Updates)**

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

**Гибкая схема  
открытия заявок на  
сервис  
(Flexible Call Submittal)**

При возникновении проблем можно обращаться в НР по электронным и телефонным средствам связи 24 часа в сутки и 7 дней в неделю. Исходя из предпочтений Заказчика, реагирование на обращение может осуществляться по телефону, через Интернет, по электронной почте (в зависимости от того, какие средства связи доступны у Заказчика).

## **Дополнительные услуги по реактивной поддержке оборудования и ПО**

*Следующие услуги и их модификации можно приобрести дополнительно/взамен к базовому модулю.*

**Возможность не  
возврата Заказчиком  
накопителей  
информации  
(Defective Material  
Retention)**

Возможны случаи, когда для Заказчика неприемлем возврат неисправного носителя информации, т.к. на нем хранятся конфиденциальные данные. Эта дополнительная услуга ограничивает права НР на владение неисправным носителем информации с конфиденциальной информацией при его замене в случае ремонта.

**Управление  
зарезервированными  
запасами запчастей  
(Dedicated Parts  
Inventory Management)**

В качестве дополнительной возможности Заказчик может иметь выделенный набор запасных частей для критичного оборудования, который будет храниться на месте эксплуатации или в НР. Этот запас частей, предназначенный для Заказчика, является собственностью НР и контролируется НР.

**Фиксированное время  
восстановления  
аппаратной части в  
течение 24 часов после  
обращения  
(24-hour Call-to-Repair  
Commitment)**

Как правило, не все оборудование Заказчика является настолько критичным, чтобы к нему предъявлялись требования по восстановлению в течение 6 часов. Для данного вида оборудования НР предлагает реактивную поддержку при которой НР обязуется решить проблемы с оборудованием в течение 24 часов с момента регистрации обращения Заказчика в службу поддержки НР.

**Фиксированное время  
восстановления  
системы в течение 4  
часов после  
обращения  
(4-hour Call-to-  
restoration  
Commitment)**

Данное расширение обязательств по восстановлению систем доступно для серверов под управлением ОС НР-UX. Отличительной особенностью данной услуги является восстановление на уровне, обеспечивающем базовую функциональность приложений Заказчика, не ограничиваясь стандартным уровнем восстановления функционирования аппаратной части. При этом НР берет на себя процессы резервирования и восстановления базового ПО. Услуга предполагает предоставление ряда расширенных сервисов, в том числе, и внедрение специальных процедур и процессов в ИТ организации Заказчика. Дополнительную информацию по данной услуге можно получить у Менеджера по Поддержке.

**Поддержка сетей  
хранения данных  
(SAN) других  
производителей  
(Open SAN  
Environment Support)**

В рамках этой услуги НР берет на себя диагностику и изоляцию проблем в открытых сетях хранения данных с оборудованием от нескольких поставщиков (multivendor SAN), а также управление процессом по их устранению. Кроме того, НР включит оборудование от различных поставщиков в План Технической Поддержки и в ежеквартальные обзоры функционирования системы.

**Поддержка сетей  
передачи данных  
(LAN) других  
производителей  
(Open Network  
Environment Support)**

НР также может выступать в роли централизованного провайдера поддержки открытых сетей передачи данных от нескольких поставщиков. НР возьмет на себя диагностику и изоляцию проблем, а также управление процессом по их устранению в разнородной сети передачи данных. Кроме того, НР включит сетевое оборудование от различных поставщиков в План Технической Поддержки и в ежеквартальные обзоры функционирования системы.

## Условия и ограничения при оказании поддержки

*Поддержка уровня CS предполагает тесное взаимодействие между Заказчиком и HP и налагает ряд совместных обязательств для достижения желаемого результата.*

### Общие ограничения

Услуги, оказываемые в рамках одного контракта на поддержку, ограничиваются ИТ инфраструктурой, находящейся под прямым повседневным управлением одного ИТ менеджера в одном географическом местонахождении. Если контрактом не оговорено иное, консультативные и профилактические работы выполняются в стандартное рабочее время, исключая выходные и праздничные дни. Услуги в конкретных технологических областях (т.е. серверы, системы хранения данных, сети хранения данных (SAN) и сети передачи данных) предоставляются при условии приобретения соответствующего сервисного модуля.

Сервис данного уровня предоставляется как комбинация удаленной диагностики, услуг, оказываемых на месте эксплуатации и других профилактических мероприятий. Метод оказания сервиса, необходимого для своевременного обеспечения работоспособности системы, определяется по усмотрению HP.

HP предоставляет соответствующие запчасти и материалы и выполняет все работы, необходимые для поддержки аппаратных средств в исправном состоянии. Аппаратные компоненты, устанавливаемые взамен вышедших из строя, являются новыми (или эквивалентными по качеству новым) изделиями. Заменённые неисправные компоненты становятся собственностью HP, если не приобретена опция не возврата носителей информации.

Все дополнительные услуги и возможности не включены в стоимость базового сервиса HP CS и оплачиваются отдельно.

HP CS не включает следующие и некоторые другие сервисы, если это не предусмотрено отдельно:

- Восстановление операционной системы, другого ПО или данных
- Решение проблем совместимости или взаимодействия
- Устранение сетевых проблем
- Услуги, которые необходимы вследствие ошибок Заказчика в течение самостоятельного ремонта, модификации и установки патчей
- Услуги, которые стали необходимы вследствие отказа Заказчика своевременно выполнить рекомендации HP

### Обслуживание с выездом к Заказчику

Выезд к Заказчику на место обслуживания систем не производится, если проблема с аппаратным обеспечением может быть решена удаленно.

Для систем хранения данных с полной избыточностью компонентов (таких как HP StorageWorks Disk Array XP) сроки реагирования с выездом к Заказчику применимы только для критичных случаев, которые влияют на снижение работоспособности. Для некритичных случаев сроки реагирования могут быть иными.

### Взаимодействие с

Следующие услуги не предоставляются в рамках HP CS, если это не

**другими поставщиками**

предусмотрено отдельно:

- Заключение контракта между другим поставщиком и Заказчиком
- Обслуживание и ремонт продуктов других поставщиков
- Субподряд других поставщиков от имени Заказчика
- Выставление счетов другим поставщикам
- НР не будет взаимодействовать с другими поставщиками без специального агентского соглашения между НР и Заказчиком

### **Решение аппаратных и программных проблем**

По прибытию в офис Заказчика, инженер НР продолжает выполнение работ до полного восстановления работоспособности оборудования или до тех пор, пока в устранении неисправности не будет достигнут разумный прогресс. Выполнение работ может быть временно приостановлено при возникновении потребности в дополнительных компонентах или ресурсах. Однако после получения этих компонентов или ресурсов работы возобновляются.

НР может вносить соответствующие технические усовершенствования в системы Заказчика для повышения производительности и поддержки совместимости с предоставляемыми компанией НР аппаратными компонентами, устанавливаемыми взамен вышедших из строя узлов.

Проблема считается решенной, если диагностические тесты определяют состояние системы как рабочее. При этом по усмотрению НР, неисправный продукт может быть временно или постоянно заменен на аналогичный.

Решение аппаратных и программных проблем не включает обязательств по восстановлению данных и программных приложений.

**Ответственность  
Заказчика**

Для решения проблем удаленно по запросу НР со стороны Заказчика необходимо:

- По запросу НР предоставить всю необходимую для осуществления удаленной поддержки и/или определения уровня требуемого сервиса информацию.
- Начать тестирование и запуск диагностических программ по запросу НР
- Устанавливать обновления микропрограммного обеспечения и модификаторы программных кодов, определенные как устанавливаемые Заказчиком
- Способствовать НР в идентификации и решении проблемы

Заказчик должен своевременно устанавливать все необходимые обновления микропрограммного обеспечения, запасные части и устройства на замену, определенные как устанавливаемые Заказчиком.

Для оказания услуг по восстановлению аппаратной части за фиксированное время может потребоваться установка средств удаленной диагностики. Если применима удаленная поддержка, Заказчик должен предоставить НР удаленный доступ к обслуживаемому оборудованию для обеспечения выполнения условий по прибытию специалиста в рамках обозначенного времени реагирования

**Сервисы для сетей  
хранения данных и сетей  
передачи данных**

Заказчик должен:

- Авторизовать НР как специального агента, имеющего право действовать от имени Заказчика в следующих случаях:

Поддержка критичных систем  
НР Critical Service (NA112AC)

- Контактировать с поставщиком напрямую для открытия сервисного запроса для удаленного обслуживания оборудования Заказчика
- Отслеживать выполнение запросов, контактируя с поставщиком до разрешения проблемы
- Осуществлять взаимодействие между поставщиками продуктов, применяемых в сети Заказчика, в течение процесса изоляции и решения проблемы
- Предоставить телефонные номера и всю необходимую информацию для открытия запросов по всем поставщикам, с которыми НР будет взаимодействовать от имени Заказчика

Предоставить всю информацию об уровне и условиях оказываемого поставщиком сервиса

**Регистрация заявки**

Информация о возникновении проблем с установленным программным обеспечением НР или с обновлениями этого ПО может сообщаться в Центр телефонной поддержки НР по телефону, сети Internet (служба ITRC), электронной почте или посредством факсимильной связи. НР подтвердит получение заявки по телефону или электронной почте. Реакция с выездом к Заказчику на основе запросов, сделанных электронным способом, может отличаться от стандартной.

**Дополнительная информация**

Для получения дополнительной информации об услугах НР обращайтесь к коммерческим представителям НР или на web-сайт НР по адресу: <http://www.hp.ru>

От имени заказчика:

От имени НР:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.