



Hewlett Packard  
Enterprise

**HPE**  
POINTNEXT

支援服務



# 全新 HPE 支援服務客製化、主動、簡易

## Foundation Care 基礎架構型服務

### 服務簡述

含三年、四年及五年等三種金級服務年限選擇，基礎架構型服務服務含硬體支援、軟體支援及含協作式服務請求。(如本內文說明與 HPE 相關服務型錄規範有所牴觸時，以 HPE 對外公告於服務網站之資訊為主，內容有所變更，將不另行通知)

#### HPE 基礎架構型 (HPE Foundation Care) NBD 服務

##### 硬體支援涵蓋時段：

- 標準營業時間，標準營業日：週一至週五，每天 9 小時 (當地時間上午 8:30 時至下午 5:30 時) 提供服務，HPE 節假日除外。

##### 硬體支援到府回應時間：

- 下一營業日現場回應：如果涵蓋範圍內的硬體事件無法從遠端解決，HPE 將盡合理商業努力，在下一營業日給予現場回應。

##### 軟體技術支援：

- 服務時段：標準營業時間，標準營業日：週一至週五，每天 9 小時 (當地時間上午 8:30 時至下午 5:30 時) 提供服務，HPE 節假日除外。
- 遠端回應時間：HPE 解決方案中心的工程師會在記錄軟體問題後的兩小時內回應服務請求。

#### HPE 基礎架構型 (HPE Foundation Care) 全年無休服務

##### 硬體支援涵蓋時段：

- 全年無休：週一至週日，每天 24 小時，包括 HPE 假日。

##### 硬體支援到府回應時間：

- 4 小時現場回應：如果涵蓋範圍內的硬體事件無法從遠端解決，HPE 將盡合理商業努力，在 4 小時內給予現場回應。HPE 授權代表會在 HPE 接到並確認來電後的 4 小時內，於服務時段內抵達客戶現場，開始硬體維修服務。

##### 軟體技術支援，含全年無休涵蓋時段：

- 服務時段：全年無休：每週 7 天，每天 24 小時提供服務，包括 HPE 節假日。
- 遠端回應時間：HPE 解決方案中心的工程師會在記錄軟體問題後的兩小時內回應服務請求。

#### HPE 基礎架構型 (HPE Foundation Care) CTR 完修承諾服務

##### 硬體支援涵蓋時段：

- 全年無休：週一至週日，每天 24 小時，包括 HPE 假日。

##### 硬體到府服務時間承諾：

- 6 小時完修承諾時間：對於重大事件 (嚴重性為 1 或 2)，HPE 將盡合理商業努力，在收到初次服務請求後的 6 小時內，將涵蓋範圍內的硬體修復至正常運作狀態。
- 增強的零件庫存管理：為支援 HPE 完修時間承諾，將會為選擇完修承諾選項的客戶保留重要更換零件的庫存。此庫存會存放在 HPE 指定維修點。

##### 硬體到府服務時間承諾：

- 6 小時完修承諾時間：對於重大事件 (嚴重性為 1 或 2)，HPE 將盡合理商業努力，在收到初次服務請求後的 6 小時內，將涵蓋範圍內的硬體修復至正常運作狀態。
- 增強的零件庫存管理：為支援 HPE 完修時間承諾，將會為選擇完修承諾選項的客戶保留重要更換零件的庫存。此庫存會存放在 HPE 指定維修點。

因應現今資料保存的不同要求，基礎架構型服務組合也提供下列加購選項：

- HPE 基礎架構型服務 (HP Foundation Care) NBD，含 DMR 或 CDMR 服務
- HPE 基礎架構型服務 (HP Foundation Care) 全年無休，含 DMR 或 CDMR 服務
- HPE 基礎架構型服務 (HP Foundation Care) CTR，含 DMR 或 CDMR 服務

瑕疵媒體保留 (DMR) 對於適用產品，此服務功能選項可讓客戶保留由於本服務所涵蓋之磁碟 (「磁碟或 SSD/快閃磁碟機」) 內所包含之敏感資料而不想放棄的瑕疵硬碟或適用的 SSD/快閃磁碟機元件。

完整瑕疵材料保留 (CDMR) 除了瑕疵媒體保留外，此服務功能選項還可讓使用者保留已由 HPE 指定為具備資料保留功能的其他元件，例如記憶體模組。

## 訂購資訊/相關資訊

客戶可連結至以下 HPE 金級服務網站，已取得進一步服務說明及服務訂價資訊：<http://cpc.hpe.com>

# Proactive Care 積極主動型服務

## 服務簡述

HPE 積極主動型服務 (Proactive Care) 同時提供整合的主動式及互動式服務，其目標在協助您提升融合式基礎架構的可用性和效能。在一個複雜的環境中，許多元件/設備必須有效率率的共同運作。

積極主動型服務 (Proactive Care) 針對複雜環境而特別設計，它提供端對端環境的支援解決方案，範圍涵蓋伺服器、作業系統、虛擬化管理程式 (hypervisor)、儲存系統、儲存區域網路 (SAN) 以及網路。

如果有事件 (incident) 發生需要服務，積極主動型服務 (Proactive Care) 可讓您連繫技術解決方案專家，由他們協助您快速解決緊急的問題。HPE 可利用問題升級處理程序加速解決複雜的事件。此外，您的 HPE 專家支援團隊，也能利用遠端技術和工具，協助您降低停機時間，提高生產力。

\* 如果必須修復硬體元件才能解決問題，HPE 也能提供到府服務。我們提供多種互動式硬體支援等級，您可以根據業務和維運需要做選擇。

積極主動型服務 (Proactive Care) 藉由提供韌體更新資訊、軟體修補分析與建議等服務，幫助您預防及避免問題發生，並確保您的環境維持在目前最佳的狀態及具相容性。我們亦會針對該服務所涵蓋的產品定期提供主動式掃描服務 (Proactive Scan)，讓您更主動地發現組態、可用性和安全問題。積極主動型服務 (Proactive Care) 還會定期提供事件報告，協助您避免問題重覆發生。

## 主要服務效益

積極主動型服務 (Proactive Care) 可讓您的融合式基礎架構創造最大的投資報酬率，其效益包括：

- 透過管理整個問題的端對端服務，您可以快速取得訓練有素、具解決方案導向的資源，更快速解決問題。
- 避免因基礎架構未更新到目前韌體版本而導致問題發生。
- 提供定期的主動式掃描服務，確保系統組態與 HPE 最佳實務一致，進而提升效能。
- 透過環境即時監控和事件歷史趨勢報告來預測問題，進而減少事件發生率。

透過選購方案之購買，Proactive Care 可以提供以下方面的協助：

- 指派一組能提供支援計畫及執行考核服務的客戶支援團隊，以提高企業客戶之管理能力和個人化服務的程度。
- 透過效能及可用性分析，讓您的 IT 資產創造最大的投資報酬率。
- 充份運用管理軟體以簡化維運工作。
- 提供彈性資源，您可依需求取得必要的技能，以解決工作負載高峰及專案的需求。

## 訂購資訊

對於內含獨立銷售及支援單品的產品 (如儲存陣列中的硬碟、刀鋒機箱中的刀鋒伺服器)，所有這些獨立銷售和支援的單品都必須包括在合約中，而且需和基礎產品的等級一樣。各地供應狀況：客戶可從 HPE 最新的支援方案中訂購支援服務。某些國家或地區可能無法提供某些方案、特性、涵蓋範圍 (及相關產品)。

如欲取得更多資訊或訂購 HPE Proactive Care 服務，請洽本地 HPE 業務代表，並請參閱以下產品編號 (x 代表服務年限，共有 3 年期、4 年期或 5 年期三種)。



客戶可透過手機掃描以下 QR 碼，以連結至 HPE 保固網站，自行查詢 HPE 設備之保固資訊。



Warranty Check



Warranty Lookup

**HPE Proactive Care 維護合約服務內容如下**

- HPE Next Business Day Proactive Care Service (H1K90AC)
- HPE 4-hour 24x7 Proactive Care Service (H1K92AC)
- HPE 6-hour Call -to-Repair Proactive Care Service (H1K94AC)
- HPE Next Business Day with DMR Proactive Care Service (H1K91AC)
- HPE 4-hour 24x7 with DMR Proactive Care Service (H1K93AC)
- HPE 6-hour Call -to-Repair with DMR Proactive Care Service (H1K95AC)

**HPE Proactive Care configurable Support Service 服務內容如下**

- HPE Next Business Day Proactive Care Service (H1K90Ax)
- HPE 4-hour 24x7 Proactive Care Service (H1K92Ax)
- HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Service (H1K94Ax)
- HPE Next Business Day with DMR Proactive Care Service (H1K91Ax)
- HPE 4-hour 24x7 with DMR Proactive Care Service (H1K93Ax)
- HPE 6-hour Call-to-Repair with DMR Proactive Care Service (H1K95Ax)

**相關資訊**

客戶可連結至以下 HPE 金級服務網站，已取得進一步服務說明及服務訂價資訊：<http://cpc.hpe.com>  
單一窗口及服務電話：0800-024-689

## Proactive Care Advanced 積極主動型進階版服務

### 服務簡述

根基於 HPE 積極主動型服務，積極主動型進階版服務將指派 HPE 客戶技術支援經理 (ASM)，提供客製化的技術和操作建議，包括藉由設備連接到 HPE，即時監測和分析您的設備，我們將提供個人化的主動報告與建議，以防止您的 IT 基礎架構中存在問題。您的 HPE 客戶技術支援經理亦可安排特定的專家做技術諮詢和協助，以補足您的 IT 技能，協助特定的專案、改進性能或其他的技術需求。

ASM 在工作日及上班時間，將這些報告 1. 韌體更新資訊、軟體修補分析報告 (Firmware and Software Version Report) 2. 主動式掃描服務 (Proactive Scan) 和建議與客戶討論。和建議與客戶討論。ASM 會與客戶約定現場或遠端交付此服務。以因應如果事件發生，可減少對業務的影響且能迅速和全面的反應。

HPE 的技術解決方案專家 (TSS) 將提供增強的來電處理，這是一套經過整合的加速回應式程序，專為解決硬體和軟體事件所設計。對於 HPE 判斷為嚴重級別為 1 的事件，重大事件管理員 (CEM) 將被指派跟催此事件及為您提供定期狀態和進度更新。

此服務每年每設備將額外提供十點 主動式選擇服務 (永保安康) 點數。客戶可彈性選擇預先定義的主動式選擇服務 (永保安康) 功能表中的活動，或依據客戶需要與 ASM 共同定義自訂活動。永保安康服務列表可以參考本手冊中之“永保安康” 加值服務章節。

### 主要服務效益

積極主動型進階版服務 (Proactive Care Advanced) 能幫忙你管理基礎架構，其效益包括：

- 透過指派的 ASM 以增加需求的回應及責任，將與您 IT 團隊分享 HPE 的最佳做法和特定技術諮詢
- CEM 分配到嚴重級別為 1 事件將驅動更快速地解決，並提供週期性進度更新讓你瞭解
- 建議支援產品之韌體版本和軟體修補程式，以防止潛在問題的發生
- 通過定期基礎於設備的主動掃描，確定已知風險和問題，以確保配置都符合 HPE 的最佳實務

### 訂購資訊

如欲取得更多資訊或訂購 HPE Proactive Care Advanced 服務，請洽本地 HPE 業務代表，並請參閱以下產品編號 (x 代表服務年限，共有 3 年期、4 年期、或 5 年期三種)。

**HPE Proactive Care Advanced configurable Support**

**Service服務內容如下:**

- H8B33 Ax HPE Next Business Day Proactive Care Advanced Service
- H8B34 Ax HPE Next Business Day with DMR Proactive Care Advanced Service
- H8B35 Ax HPE 4-hour 24x7 Proactive Care Advanced Service
- H8B36 Ax HPE 4-hour 24x7 with DMR Proactive Care Advanced Service
- H8B37 Ax HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Advanced Service
- H8B38 Ax HPE 6-hour Call-to-Repair with DMR Proactive Care Advanced Service

**HPE Proactive Care Advanced 維護合約服務內容如下**

- H8B33AC HPE Next Business Day Proactive Care Advanced Service
- H8B34AC HPE Next Business Day with DMR Proactive Care Advanced Service
- H8B35AC HPE 4-hour 24x7 Proactive Care Advanced Service
- H8B36AC HPE 4-hour 24x7 with DMR Proactive Care Advanced Service
- H8B37AC HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Advanced Service
- H8B38AC HPE 6-hour Call-to-Repair with DMR Proactive Care Advanced Service

**相關資訊**

客戶可連結至以下 HPE 服務網站，以取得進一步服務說明及訂價資訊 <http://cpc.hpe.com>

功能說明	Foundation Care 基礎架構型服務	Proactive Care 積極主動型服務	Proactive Care Advanced 積極主動型進階版服務
Enhanced call handling 增強的來電處理	No	Yes	Yes
Critical Event Manager 重大事件管理員	No	No	Yes
ISV Collaborative Support 第三方軟體協同叫修管理服務	Yes	Yes	Yes
HW support levels, assigned/pooled CE 硬體支援層級 指定或非指定，客戶服務工程師	CTR/24x7/NBD	CTR/24x7/NBD	CTR (指定 CE) /24x7/NBD
Proactive Resources 主動服務資源	No	非指定 TAM	指定 ASM
Remote Support Technology 採用遠端支援技術	建議	需要 IRS	需要 IRS
Incident Reports 事件報告	No	季度	季度
FW/SW Version Mgt 韌體及軟體版本管理	No	每半年	每半年
Proactive Scan 主動式掃描服務	No	每半年	每半年
Flexible technical advice & assistance 彈性之技術建議及協助	No	No	每半年
Technical/Operational Assessments 技術/維運評估	No	No	每個設備 10 點數
Support Planning & Reviews 支援計畫與檢閱	No	No	需選購點數
Packaging and pricing 套裝及價錢 (以每個設備計價)	三或四或五年 Support Service 或維護合約	三或四或五年 Support Service 或維護合約	三或四或五年 Support Service 或維護合約

## Datacenter Care 無微不至服務

### 服務簡述

- HPE Datacenter Care 無微不至服務是HPE最有彈性及最高等級的服務及維護合約，藉由使用HPE的工具及相關服務以達到資料中心所需的服務等級，協助企業迎向新型態商業 (New Style of Business) 所面臨的挑戰。
- 特別針對傳統資訊環境之虛擬化，雲端化等應用，以及最為關鍵重要的設備與環境提供最佳成本效益。
- 此服務是以客戶之資料中心為服務單位，而非針對個別設備提供服務或報修，達到以企業營運優先之服務等級。
- HPE Datacenter Care 無微不至服務所涵蓋之軟硬體，必須有主動式或回應式 HPE 金級服務或 HPE 合約。
- 可涵蓋多品牌軟硬體服務，以達到客戶資料中心單一服務廠商，簡化及快速問題之處理。
- HPE Datacenter Care 無微不至服務，主要提供一組服務團隊 (客戶技術支援經理 (ASM)，客戶技術經理 (TAM) 及硬體工程師) 及電話回應處理 (可依照對客戶業務影響之優先順序)。

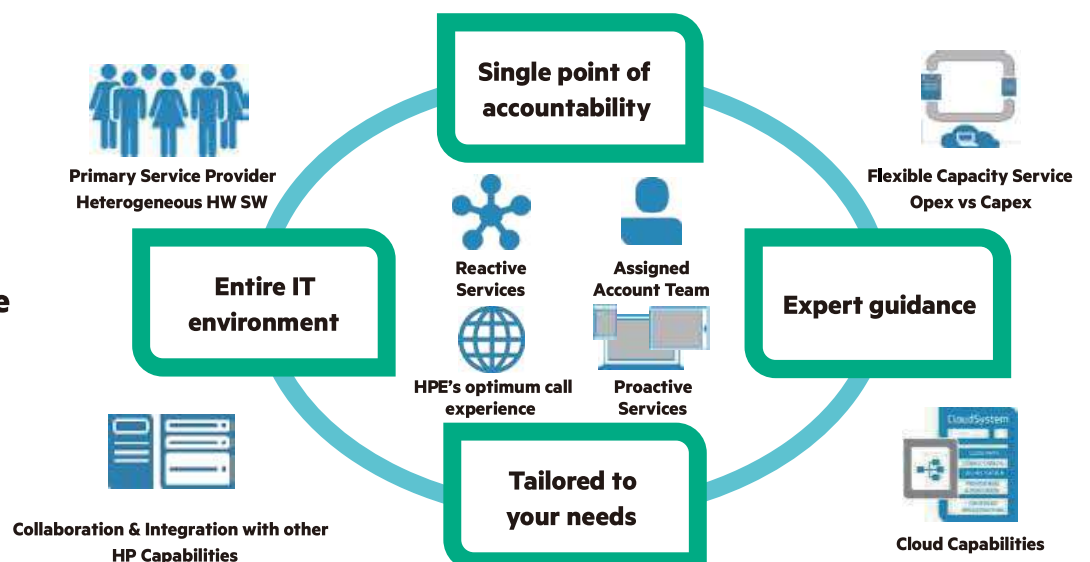
### 主要服務效益

- 提供最佳之成本效益以滿足客戶需求，針對 IT 解決方案及資料中心，提供各種技術導入之服務。
- 藉由取得 HPE 專家之協助，以增加企業支援之能力，減少風險，增加生產力並偕同處理緊急的專案及減輕客戶之工作負擔。
- 提供 end-to-end 服務案件管理及整合報告，以避免不需要的支援請求及繞圈子，多花時間，只為了找到對的支援窗口。
- 先進之遠端支援技術及工具設計以減少當機時間即增加生產力。
- 當客戶發生影響業務之事件時，此事件將會被提升到最高之處理服務等級，不管既有該設備先簽訂之維修服務等級。

### 服務範圍

- 只要在 HPE 維護合約或保固內之 HPE 軟硬體設備，亦含 HPE OEM 第三方軟體。
- 多廠牌之資訊設備。
- 舉凡客戶資料中心之環境及設備。

### HPE Datacenter Care 無微不至服務架構



### 訂購資訊

無微不至服務 (HPE Datacenter Care Service) 維護合約內容如下: H2T12AC

### 相關資訊

客戶可連結至以下 HPE 服務網站，以取得進一步服務說明  
[HPE.com/services/datacentercare](http://HPE.com/services/datacentercare)

## HPE Datacenter Care 無微不至服務團隊架構

### 互動關係管理 (Relationship Management)

- 客戶技術支援經理 ASM (Account Support Manager)
- 客戶技術經理 TAM (Technical Account Manager)
- 資料中心專屬硬體專家 DHS (Datacenter Hardware Specialist)

### 增強的來電處理 ECH (Enhanced Call Handling)

- 針對關鍵系統之軟硬體事件提昇回應速度 (24x7)
- 加速向上通報等級之管理 (Accelerated Escalation Management)
- 危機事件管理 CEM (Critical Event Manager)
- 遠端專家針對軟硬體事件之診斷與支援 (Remote hardware and software incident diagnosis and support)
- 協助非 HPE 軟體產品相關支援事項

## Datacenter Care 無微不至服務

