



# HPE POINTNEXT TECH CARE

## Servisní služby

### PŘEHLED SLUŽBY

HPE Pointnext Tech Care (dále jen HPE Tech Care) je komplexní provozní podpora pro hardwarové a softwarové produkty HPE (dále jen produkty HPE). HPE Tech Care pomáhá IT týmům soustředit se na rozvoj firmy díky proaktivnímu hledání lepších způsobů práce místo toho, aby se soustředily pouze na reaktivní problémy.

HPE Tech Care překračuje hranice běžné podpory tím, že umožňuje přímý přístup k odborníkům na konkrétní produkty a nabízí obecné technické poradenství, aby zákazníci mohli nejen zmírnit rizika, ale také nadále hledat možnosti, jak pracovat efektivněji. Zákazníci HPE Tech Care mohou získat pomoc prostřednictvím několika kanálů, mezi které patří telefon, HPE moderovaná fóra s garantovanou dobou odezvy, automatické vytváření incidentů a chat v reálném čase. Služba poskytuje přístup k odborným technickým pracovníkům se specializovanými znalostmi hardwaru a/nebo softwaru z hlediska konkrétního používání a zajišťuje, aby zákazníci nemuseli trávit čas odpovídáním na zbytečné otázky týkající se priority nebo čísla smlouvy. HPE Tech Care překračuje hranice běžné podpory tím, že nabízí obecné technické poradenství pro provoz, správu a zabezpečení podporovaného produktu.

HPE Support Center nabízí vylepšené a personalizované digitální prostředí, které zákazníkům pomáhá se správou jejich zařízení na základě rozpoznání různých produktů nainstalovaných v prostředí zákazníka a jejich vzájemné propojení. Nové samoobslužné nástroje umožňují zákazníkům provádět určité aktivity, aniž by bylo nutné zakládat servisní požadavky. Dále služba nabízí portál s vybranými výukovými materiály. HPE Tech Care nabízí přístup k odborníkům HPE, kteří pomohou zákazníkům dosáhnout lepších provozních parametrů a optimalizovat výkon, jak u jednotlivých produktů, tak až po cloudové prostředí.

### STRUKTURA SLUŽBY

Služba HPE Pointnext Tech Care, jak uvedeno níže, nabízí obecnou sadu funkcí a vlastností specifických pro určitý hardware a/nebo software, založenou na podporované technologii a na tom, zda se jedná o hardware, software nebo obojí. Některé funkce služby jsou vylepšené, pokud je aktivní HPE InfoSight<sup>1</sup>, který umožňuje společnosti Hewlett Packard Enterprise poskytovat lepší úroveň technické pomoci prostřednictvím umělé inteligence. Zákazníci, kteří se zaregistrují online, prostřednictvím služby HPE Support Center, získají přístup k vylepšeným digitálním funkcím umožňujícím snadnější správu a přímé zapojení společnosti HPE. Doba vzdálené odezvy a výjezdu na místo se liší podle vybrané úrovně služby. Nejvyšší úroveň služby nabízí dodatečnou pomoc zákazníkům v případě, že dojde k výpadku.

**TABULKA Č. 1:** Shrnutí funkcí služby

#### Obecné funkce

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Telefonický kontakt na odborníky</li><li>• Odborný online chat*</li><li>• Odezva v odborném fóru*</li><li>• Obecné technické poradenství</li><li>• Asistence s HPE InfoSight*</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Prediktivní upozornění HPE InfoSight*</li><li>• Automatické hlášení incidentů*</li><li>• Videá technických tipů*</li><li>• Přístup k elektronickým informacím o službách a podpoře*</li><li>• Outage management (pouze kritická úroveň služby)</li></ul> |
|---|--|

<sup>1</sup> HPE InfoSight je vlastní nástroj služby společnosti HPE, který je k dispozici pro vybrané produkty. Další informace najdete na stránce [infosight.hpe.com](https://infosight.hpe.com).

**TABULKA Č. 1:** Shrnutí funkcí služby (pokračování)

Funkce služby pro hardware	Funkce služby pro software
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vzdálená diagnostika problému a podpora</li> <li>On-site hardwarová podpora</li> <li>Náhradní díly a materiál</li> <li>Vzdálené virtuální navádění (VRG)</li> <li>Ovládací panely HPE InfoSight*</li> <li>Tipy k využívání HPE InfoSight*</li> <li>Aktualizace firmwaru pro vybrané produkty*</li> <li>Collaborative Support a Assistance</li> <li>Pravidelná údržba (pro vybrané produkty)</li> <li>6 hodinový fix time (pouze kritická úroveň služby)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Softwarová licence</li> <li>Podpora softwaru</li> <li>Podpora při instalaci</li> <li>Podpora softwarových funkcí a provozní podpora</li> <li>Aktualizace softwarových produktů a dokumentace</li> </ul>
Volitelné funkce	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ponechání poškozených médií (DMR)</li> <li>Komplexní ponechání poškozeného materiálu (CDMR)</li> <li>Proaktivní podpora (pouze se smluvními službami HPE)</li> </ul>	

\* Poskytnutí služby vyžaduje propojení se společností HPE pomocí nástrojů služby společnosti HPE.

^ Poskytnutí služby vyžaduje registraci a aktivaci služby na HPE Support Center.

## SERVISNÍ ÚROVNĚ SLUŽBY HPE POINTNEXT TECH CARE

**TABULKA Č. 2:** Shrnutí možností úrovní služby

Pro produkty HPE, u kterých lze použít službu HPE Tech Care, nabízí společnost HPE tři servisní úrovně navržené podle provozních požadavků zákazníků:

<b>Critical</b>	Pokrytí 24x7 s 15 minutovou odezvou na incidenty se závažností 1 (přímé spojení na produktového specialistu, kde relevantní) Garantovaná doba opravy do 6 hodin (6h call-to-repair, kde relevantní) Outage management pro incidenty se závažností 1
<b>Essential</b>	Pokrytí 24x7 s 15 minutovou odezvou na incidenty se závažností 1 (přímé spojení na produktového specialistu, kde relevantní) Výjezd na místo do 4 hodin (4h response)
<b>Basic</b>	Pokrytí 9x5 s 2 hodinovou odezvou (standardní pracovní doba) Výjezd na místo do dalšího pracovního dne (NBD)

Všechny úrovně služby nabízí 24x7 přístup k online samoobslužným funkcím a funkcím vlastního řešení, 24x7 vytváření incidentů a pro podporovaná zařízení také k analytice HPE InfoSight a automatickému hlášení incidentů.

Uvedené možnosti servisních úrovní HPE Tech Care závisí na produktu. Společnost HPE poskytuje tyto funkce podpory hardwaru pro vybrané hardwarové produkty a funkce podpory softwaru pro vybrané softwarové produkty. Některé funkce služby nemusí být dostupné ve všech jazycích a lokalitách. Časové odezvy jsou ve všech případech závislé na dostupnosti místa servisu u zákazníka. Způsobilost produktu se může lišit. Podrobné informace o dostupnosti služby a způsobilosti produktu získáte od místní obchodní pobočky společnosti HPE nebo od obchodního zástupce společnosti HPE.



## OBECNÉ FUNKCE

**TABULKA Č. 3:** Obecné funkce služby

Funkce	Specifikace
<b>Telefonický kontakt na odborníky</b>	<p>Zákazníci mohou o podporu společnosti HPE požádat telefonicky 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, pokud chtějí zaznamenat servisní incident. Časy reakce se budou lišit v závislosti na úrovni služby daného produktu.</p> <p><b>Vylepšená odezva do 15 minut 24x7 ( úroveň služby Critical a Essential)</b></p> <p>Pro incidenty se závažností 1 se společnost HPE zákazníka spojí s produktovým specialistou nebo zákazníkovi do 15 minut zavolat. Pro všechny ostatní incidenty může společnost HPE zákazníka spojit s produktovým specialistou nebo zákazníkovi zavolat do jedné hodiny.</p> <p><b>Standardní odezva do 2 hodin (Basic úroveň služby)</b></p> <p>Pro hovory týkající se produktů, na které se vztahuje smlouva s Basic úrovní služby, společnost HPE zajistí telefonickou reakci specialisty do 2 hodin během doby pokrytí.</p>
<b>Odborný online chat</b>	<p>Zákazníci mohou zahájit online konverzaci se specialistou za účelem položení otázky, získání podpory nebo obecného technického poradenství. Odborný online chat zákazníků umožňuje získat rychlé odpovědi na technické otázky k jejich produktu HPE. Složitější otázky, které vyžadují podrobné odpovědi, mohou být předány vyšší instanci, aby bylo možné incidenty podpory řešit individuálně. Odborný online chat je k dispozici pouze v angličtině během doby pokrytí služby.</p>
<b>Odezva v odborném fóru</b>	<p>Zákazníci mohou ve fóru komunity HPE zveřejňovat otázky nebo problémy a diskutovat o využívání produktů. Produktivní specialisté HPE do dvou pracovních dní reagují na jakékoli nevyřešené otázky zadané v komunitním fóru HPE k produktům, na které se vztahují služby HPE Tech Care. Pokud se příspěvky týkají témat, která by měla být řešena prostřednictvím standardních procesů podpory, společnost HPE požaduje, aby byl vytvořen formální incident podpory v souladu se standardními postupy správy incidentů společnosti HPE. Odpovědi specialisty jsou k dispozici pouze v angličtině a vyžadují, aby byl uživatel zaregistrován ke službě HPE Support Center a měl propojené servisní smlouvy.</p>
<b>Obecné technické poradenství</b>	<p>Společnost HPE se vynasnaží poskytnout obecné technické poradenství pro otázky a dotazy zákazníka týkající se níže uvedených témat k provozu a správě produktů zákazníka, na které se vztahuje služba HPE Tech Care. Obecné technické poradenství je k dispozici prostřednictvím telefonu, webu a chatu. Vztahuje se na ni doba pokrytí služby uvedená ve smlouvě o poskytování služby jako na incidenty se závažností 3. Pokud jde o níže uvedená/popsaná témata, společnost HPE identifikuje výukové dokumenty, videa a články databáze znalostí, které k tématu přispívají.</p> <p>Kromě jakýchkoli omezení nebo výjimek uvedených v tomto datovém listu, jakákoli obecné technické poradenství společnosti HPE by mělo být poskytnuto výhradně pro níže uvedená témata a pouze pro produkty, na které se služba vztahuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Správné postupy pro využití funkcí produktu</li> <li>• Pomoc s určením relevantní dokumentace nebo článků znalostní databáze</li> <li>• Rady ohledně osvědčených postupů společnosti HPE týkajících se správy a údržby produktů</li> <li>• Základní pokyny k používání rozhraní pro správu produktu</li> <li>• Rady ohledně možnosti řízení kapacit na základě trendů používání produktů (kde relevantní)</li> <li>• Poradenství s obecnou konfigurací produktu, která může zahrnovat doporučení osvědčených postupů pro zlepšování provozu</li> <li>• Pokyny ohledně potenciálních kroků vedoucích k podporované konfiguraci produktu</li> </ul> <p>Uvedená témata nemusí platit pro všechny hardwarové nebo softwarové produkty, na které se tato služba vztahuje.</p>
<b>Asistence s HPE InfoSight</b>	<p>Pro produkty HPE, které jsou podporovány službou HPE InfoSight (seznam je k dispozici prostřednictvím odkazu níže), poskytuje společnost HPE podporu a rady týkající se nastavení, konfigurace a používání služby HPE InfoSight. Kromě toho společnost HPE pro tyto InfoSight propojené produkty rozšiřuje obecné technické poradenství tak, aby zahrnovala analytiku HPE InfoSight a poskytovaná upozornění a doporučení. Pro tyto produkty společnost HPE na požádání pomůže zákazníkům pochopit problémy, upozornění a informace poskytované službou HPE InfoSight. Tam, kde analytika poskytuje doporučení, která jsou součástí poznatků o pracovním zatížení, může společnost HPE poskytnout kvalifikaci těchto informací, doporučení a navrhnout další kroky, v souladu s obecným technickým poradenstvím.</p> <p>Další informace o službě HPE InfoSight, krytých zařízeních a funkcích najdete na stránce <a href="https://infosight.hpe.com">infosight.hpe.com</a>.</p>
<b>Prediktivní upozornění HPE InfoSight</b>	<p>Pro produkty HPE, na které se vztahuje smlouva o poskytování služby, podporované službou HPE InfoSight a propojené do HPE, mohou zákazníci získat přístup k vylepšenému monitoringu, který může identifikovat potenciální problémy díky unikátním pravidlům založených na umělé inteligenci a know-how společnosti HPE. V případě problémů identifikovaných službou HPE InfoSight upozorní tato služba zákazníka na problém a doporučí nápravná opatření a na základě kritičnosti může automaticky odeslat incidenty společnosti HPE spolu s diagnostickými informacemi, aby bylo možné diagnostiku a opravu urychlit. Funkce se mohou u jednotlivých produktů lišit. Zařízení musí být podporována službou InfoSight a propojena do HPE.</p> <p>V případě, že zákazníci nakonfigurují službu HPE InfoSight pro podporované produkty HPE, na které se vztahuje služba HPE Tech Care, získají přístup k vylepšeným analytickým funkcím HPE InfoSight, které nabízí podrobné poznatky k produktu, upozornění na problémy a příležitosti k lepšímu využití a konfiguraci.</p>
<b>Automatické hlášení incidentů</b>	<p>Pro podporované produkty HPE, včetně připojených zařízení, které využívají nástroje společnosti HPE (včetně HPE InfoSight), mohou zařízení automaticky odesílat incidenty společnosti HPE spolu s diagnostickými informacemi, aby se urychlil proces diagnostiky a opravy.</p> <p>Pokud funkce automatického monitorování a hlášení incidentů zjistí kritický problém, který vyžaduje zásah společnosti HPE, pokusí se společnost HPE kontaktovat dříve identifikovanou kontaktní osobu zákazníka během doby pokrytí služby, jak je definováno zakoupenou úrovní služby. Pokud kontaktní osoba zákazníka nebo jeho požadavek nebude k dispozici, společnost HPE naplánuje navazující kroky na následující pracovní den. Všechny nekritické problémy budou zpracovány během následujícího pracovního dne. Zákazníci mohou ve kterékoli fázi, na základě úrovně služby, kontaktovat společnost HPE a požádat o diagnostiku a řešení problému.</p> <p>Další informace najdete na stránce <a href="https://hpe.com/services/getconnected">hpe.com/services/getconnected</a>.</p>



TABULKA Č. 3: Obecné funkce služby (pokračování)

Funkce	Specifikace
<b>Videa s technickými tipy</b>	Společnost HPE poskytuje přístup k videím s vylepšenými technickými tipy od odborníků, která nabízí osvědčené technické postupy a funkční know-how. Videa s technickými tipy pomáhají zákazníkům pochopit, jak nejlépe spravovat a používat jejich produkt HPE, a poskytují informace týkající se nových trendů a funkcí podpory.  Videa s technickými tipy jsou dostupná na portálu <a href="#">HPE Support Center</a> . Jejich obsah se liší podle zkušeností s používáním produktů HPE a existujícími osvědčenými postupy podpory a správy těchto produktů.
<b>Outage management (critical servisní úroveň)</b>	Během servisního incidentu, který má dle zákazníka dopad na jeho obchodní činnost, spustí HPE outage management proces, aby se minimalizoval tento obchodní dopad a urychlilo řešení. Jakmile společnost HPE potvrdí obchodní výpadek nebo kritické narušení provozu, budou zapojeni další specialisté, aby se urychlilo vyřešení incidentu.  Během takového výpadku zapojení specialisté podporují technické vyřešení a proaktivně informují vybrané zainteresované strany zákazníka o stavu incidentu. V případech určených společností HPE budou sdíleny technické poznatky a další informace, aby se snížila pravděpodobnost výpadku v budoucnosti.  Outage management se vztahuje na HPE produkty s critical servisní úrovní podpory a doplňuje HPE eskalační proces.

## FUNKCE SLUŽBY PRO HARDWARE

TABULKA Č. 4: Funkce služby pro hardware

Funkce	Specifikace
<b>Vzdálená diagnostika problému a podpora</b>	Jakmile zákazník zavolá a hovor je potvrzen společností HPE (dle obecných ustanovení), snaží se HPE během doby pokrytí hardwarový incident identifikovat a na dálku spolu se zákazníkem incident kvalifikovat, napravit a odstranit. HPE může před výjezdem na místo spustit a provést vzdálené diagnostické testy s využitím vzdálené elektronické podpory k daným produktům nebo pomocí jiných prostředků umožňujících řešení těchto problémů na dálku.  Pokud se zákazník rozhodne vyměnit vadné díly za náhradní díly poskytnuté společností HPE (samostatná oprava zákazníkem, CSR), které HPE předem identifikovalo jako vhodné pro samostatnou opravu zákazníkem, poskytne společnost HPE vzdálenou pomoc během doby pokrytí služby související s touto výměnou dílů nebo instalací firmwaru.
<b>On-site hardwarová podpora</b>	U hardwarových incidentů, které není možné podle posouzení HPE vyřešit na dálku, vyjede na místo a poskytne technickou podporu autorizovaný zástupce HPE, který uvede tyto hardwarové produkty do provozuschopného stavu. Poté co se autorizovaný zástupce společnosti HPE dostaví na pracoviště zákazníka, může HPE pokračovat v poskytování služby na místě nebo vzdáleně, dle uvážení společnosti HPE, dokud nebudou produkty opraveny. Práce může být dočasně přerušena, pokud jsou nutné náhradní díly nebo další zdroje. Po jejich zajištění bude práce opět pokračovat.  Oprava je považována za dokončenou poté, co si HPE ověří, že závada byla na hardwaru opravena nebo že byl hardware vyměněn.  Kromě toho může společnost HPE při poskytnutí technické podpory na místě: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nainstalovat dostupná technická zlepšení pro dané hardwarové produkty, která pomáhají zajistit běžný provoz hardwarových produktů a zajistit kompatibilitu s náhradními díly dodanými společností HPE.</li> <li>Nainstalovat aktualizace firmwaru, které HPE definuje jako firmware, který zákazník nemůže sám instalovat, jež jsou podle uvážení společnosti HPE nutné pro uvedení produktu do provozuschopného stavu nebo pro zajištění podporovatelnosti ze strany společnosti HPE. Na požádání společnost HPE nainstaluje během doby pokrytí kritické aktualizace firmwaru HPE pro dané hardwarové produkty, které společnost HPE definuje jako firmware, který nemůže instalovat sám zákazník. Kritické aktualizace firmwaru jsou aktualizace firmwaru, které HPE divize produktů doporučuje k okamžité instalaci.</li> </ul>
<b>Náhradní díly a materiál</b>	HPE poskytne náhradní díly a materiály podporované společností HPE nutné k zajištění provozuschopnosti hardwarového produktu, včetně dílů a materiálů pro dostupná konstrukční vylepšení, která společnost HPE vyžaduje k zajištění podporovatelnosti produktu.
<b>HPE Visual Remote Guidance</b>	Zákazníci se mohou rozhodnout během doby pokrytí služby kontaktovat HPE specialisty pomocí služby HPE Visual Remote Guidance (HPE VRG). HPE VRG je bezpečná aplikace pro spolupráci, která umožňuje živé sdílení videa, zvuku a obsahu pomocí jakéhokoli chytrého zařízení se systémem Android nebo iOS.  Diagnostika a řešení problému mohou probíhat v reálném čase, na základě pokynů a spolupráce mezi zákazníkem a odborníkem na dané téma ze společnosti HPE. Aplikaci HPE VRG lze používat také při instalaci dílů CSR určených společností HPE.
<b>Ovládací panely HPE InfoSight</b>	Pro produkty HPE, na které se vztahuje smlouva o poskytování služby, propojené s HPE a podporované službou HPE InfoSight, mohou zákazníci získat přístup k dalším analytickým ovládacím panelům, které identifikují stav zařízení a/nebo určují doporučené nebo požadované aktualizace firmwarů, ovladačů nebo softwaru (v závislosti na platformě). Další informace o službě HPE InfoSight a produktech, na které se služba HPE InfoSight vztahuje, najdete na stránce <a href="https://infosight.hpe.com/">infosight.hpe.com/</a> .
<b>Tipy k využívání HPE InfoSight</b>	V případě podpory služby HPE InfoSight, a pokud se mají produkty aktivní podporu HPE a jsou propojeny se službou HPE InfoSight, je možné poskytnout další analýzy, které zákazníkovi pomohou pochopit aktuální využití a určit příležitosti k dalšímu zlepšení využívání a/nebo konfigurace produktu pro vybraný software ISV třetí strany.  Další informace o službě HPE InfoSight a produktech, na které se služba HPE InfoSight vztahuje, najdete na stránce <a href="https://infosight.hpe.com/">infosight.hpe.com/</a> .



TABULKA Č. 4: Funkce služby pro hardware (pokračován)

Funkce	Specifikace
<b>Aktualizace firmwaru pro vybrané produkty</b>	<p>Zákazníci budou mít možnost stahovat, instalovat a používat aktualizace firmwaru pro hardwarové produkty, na které se tato služba vztahuje, s ohledem na všechna platná licenční omezení v aktuálních standardních podmínkách prodeje společnosti HPE.</p> <p>Pro zákazníky s licencemi k softwarovým produktům založeným na firmwaru (funkcím implementovaným ve firmwaru, které jsou aktivovány zakoupením samostatného softwarového licenčního produktu) platí, že zákazník musí mít rovněž aktivní smlouvu o poskytování služby HPE pro softwarové produkty založené na firmwaru, aby mohl získávat, stahovat, instalovat a používat související aktualizace firmwaru.</p>
<b>Collaborative Support a Assistance</b>	<p>Collaborative Support nabízí elektronickou nebo telefonickou podporu (během doby pokrytí služby) pro vybraný software (ISV = nezávislý dodavatel softwaru), který funguje s hardwarem, na který se vztahuje služba HPE Tech Care. Collaborative Support se vztahuje na vybraný software ISV, pokud se na tento software nevztahuje podpora HPE. Pokud se na software ISV vztahuje služba HPE Tech Care, je podpora poskytována tak, jak je uvedeno v části <u>Podpora softwaru</u> v této tabulce. Collaborative Support a Assistance jsou samostatné funkce. Collaborative Assistance s e však vztahuje na všechny produkty ISV, u kterých je nárok na pCollaborative Support. Seznam produktů ISV, u který existuje nárok na Collaborative Support a Assistance najdete na stránce <a href="http://hpe.com/services/techcarecollaborativesupport">hpe.com/services/techcarecollaborativesupport</a>.</p> <p><b>Collaborative Support</b></p> <p>Služba Collaborative Support je poskytována pro vybrané softwarové produkty ISV, kde společnost HPE problém identifikuje a pokusí se ho vyřešit tak, že zákazníka vyzve k použití oprav, které jsou společnosti HPE dostupné nebo známé. V některých případech může být podpora omezena na sdělení známé opravy, která je k dispozici prostřednictvím instalace softwarové aktualizace nebo opravy, a zákazník obdrží informace o dostupných zdrojích příslušných aktualizací či oprav, protože přístup ke známým opravám vyžaduje další servisní smlouvy s příslušným dodavatelem softwaru.</p> <p><b>Collaborative Assistance</b></p> <p>Pokud společnost HPE rozhodne, že zdrojem problému není produkt HPE, ale považuje, že problém může souviset s určitým softwarem ISV, pak může společnost HPE na žádost zákazníka zahájit Collaborative Support. Collaborative Assistance je k dispozici pouze v případech, kdy mají zákazníci odpovídající aktivní smlouvy o podpoře s vybranými dodavateli ISV, a poté, co zákazník provedl nezbytné kroky k zajištění toho, aby společnost HPE mohla navázat kontakt s dodavatelem ISV jménem zákazníka. Společnost HPE naváže kontakt s dodavatelem ISV a poskytne informace o problému zákazníka. Jakmile bude incident předán dodavateli ISV, je jeho povinností problém zákazníka vyřešit na základě úrovně podpory dohody mezi zákazníkem a daným dodavatelem ISV. Ve chvíli, kdy je zapojen dodavatel ISV, společnost HPE incident uzavře. Zákazník nebo dodavatel ISV však mohou v případě potřeby servisní případ se společností HPE obnovit uvedením identifikačního čísla prvního servisního požadavku.</p>
<b>Pravidelná údržba</b>	<p>Další informace o produktech, které mají v rámci služby nárok na pravidelnou údržbu, získáte od obchodního zástupce společnosti HPE.</p> <p>Pokud je pravidelná údržba součástí služby, autorizovaný zástupce společnosti HPE vás bude kontaktovat, abyste se dohodli na provedení pravidelné údržby v oboustranně vyhovujícím termínu, během standardní pracovní doby HPE vyjma svátků a celofiremních dovolených HPE a v rámci požadovaného plánovaného intervalu, který je definován plánem údržby produktu, pokud se se společností HPE písemně nedohodnete jinak.</p> <p>Společnost HPE naplňuje nezbytné aktivity pravidelné údržby a sdělí vám jakékoli zjištěné předpoklady, když vás bude ohledně naplánování servisu kontaktovat. Zákazník musí zajistit přístup k produktu, ujistit se, že byly splněny všechny předpoklady, a poskytnout jakýkoli spotřební materiál, jako jsou filtry a chemikálie nutné pro údržbu produktu.</p>
<b>6 hodinový fix time (critical úroveň služby)</b>	<p>Na základě řešení na místě nebo na dálku společnost HPE uvede daný hardware do provozního stavu pro incidenty závažnosti 1 a 2 do šesti hodin. Další informace najdete v části <u>Žádost o opravu hardwaru</u>, <u>Dopravní zóny</u> a <u>Obecné informace o incidentech</u>.</p> <p>Žádost o opravu do 6 hodin po zavolání je zahrnuta u produktů HPE, na které se vztahuje Critical servisní úroveň a je dostupná pro vybrané hardwarové produkty HPE.</p>



## FUNKCE SLUŽBY PRO SOFTWARE

TABULKA Č. 5: Funkce služby pro software

Funkce	Specifikace
<b>Softwarové licence</b>	<p>Zákazník obdrží licenci k použití softwarových aktualizací pro software společnosti HPE nebo software jiných výrobců podporovaný společností HPE pro každý systém, soket, procesor, jádro procesoru nebo licenci na software pro koncového uživatele, na které se tato služba vztahuje, na základě licenčních podmínek společnosti HPE nebo původního výrobce, pokud původní licenci na software získal řádným způsobem.</p> <p>Tyto licenční podmínky musí být v souladu se softwarovými licenčními podmínkami společnosti HPE, které odpovídají předpokladům základní softwarové licence zákazníka, nebo v souladu s aktuálními licenčními podmínkami jiných výrobců softwaru, pokud je to relevantní, včetně veškerých dalších licenčních podmínek k softwaru, které mohou být součástí nebo jinak dostupné pro takové aktualizace softwaru poskytované v rámci této služby.</p> <p>Distribuce aktualizací, licenčních smluv a licenčních klíčů pro určitý software třetích stran může být v příslušných případech pro Zákazníka zajišťována přímo daným dodavatelem třetí strany.</p>
<b>Podpora při instalaci</b>	<p>Poradenství v omezeném rozsahu je poskytováno jen na základní pomoc při volbě správného postupu instalace nebo potížích s instalací softwarových produktů a aktualizací samostatných aplikací. Rozsah takové poradenské podpory závisí zcela na rozhodnutí společnosti HPE.</p> <p>Mezi výjimky z takové poradenské podpory patří mimo jiné: jakékoli stahování kompletních softwarových balíčků nebo procházení instalace od začátku do konce. Tyto služby jsou k dispozici za další poplatek a lze je od společnosti HPE zakoupit samostatně.</p>
<b>Podpora softwaru</b>	<p>Pro softwarové produkty, na které se vztahuje smlouva o poskytování služby, společnost HPE poskytuje reaktivní podporu, aby bylo možné vyřešit identifikovatelné a zákazníkem reprodukovatelné problémy se softwarovým produktem. Pomáhá rovněž identifikovat problémy, které lze reprodukovat jen obtížně, a poskytuje pomoc při ostraňování potíží a určení konfiguračních parametrů pro podporované konfigurace.</p>
<b>Podpora softwarových funkcí a provozní podpora</b>	<p>Společnost HPE poskytuje komerčně dostupné informace o aktuálních funkcích produktů HPE, známých problémech a dostupných řešeních a dále nabízí poradenství a pomoc s provozem produktů.</p>
<b>Aktualizace softwarových produktů a dokumentace</b>	<p>Společnost HPE průběžně vydává aktualizace softwaru HPE, revize softwaru a referenčních příruček, které jsou zákazníkům k dispozici. Co se týká vybraného softwaru třetích stran, společnost HPE bude poskytovat aktualizace softwaru, jakmile je dá k dispozici třetí strana, případně může společnost HPE poskytnout pokyny k získání aktualizací softwaru přímo od příslušné třetí strany. HPE poskytne licenční klíč nebo přístupový kód, případně pokyny k jejich získání, jestliže to bude třeba ke stažení, instalaci nebo spuštění nejnovější verze softwaru.</p> <p>Pro většinu softwaru HPE a pro vybraný software třetích stran podporovaný HPE budou aktualizace poskytovány pomocí portálu pro aktualizace softwaru a poskytování licencí prostřednictvím portálu <a href="#">HPE Support Center</a>. Portál pro softwarové aktualizace a licence poskytuje zákazníkům elektronický přístup pro získávání a proaktivní správu aktualizací softwarových produktů a dokumentace.</p> <p>U ostatního softwaru třetích stran podporovaného HPE bude nutné stahovat aktualizace přímo na internetových stránkách prodejce.</p> <p>Pokud je tato služba poskytována za účelem řešení, které se skládá z několika produktů společnosti HPE a/nebo produktů jiného výrobce, podpora softwaru bude nabízena pouze pro aktualizace, které jsou poskytovány pro řešení HPE.</p>

## VOLITELNÉ FUNKCE

TABULKA Č. 6: Volitelné součásti služby

Funkce	Specifikace
<b>Možnosti hardwarového zabezpečení dat</b>	<p><b>Ponechání poškozených médií (DMR)</b></p> <p>U způsobitelných produktů umožňuje možnost služby DMR, aby si zákazník ponechal vadný pevný disk nebo jednotku SSD/flash, kterých se nechcete vzdát z důvodu citlivých dat obsažených na disku („Disk nebo jednotka SSD/flash“), na něž se tato služba vztahuje. Možnost DMR musí být zakoupena pro všechny disky a jednotky SSD/flash systému, na který se služba vztahuje.</p> <p><b>Komplexní ponechání poškozeného materiálu (CDMR)</b></p> <p>Navíc k DMR možnost CDMR umožňuje zákazníkovi ponechat i další komponenty, které spadají do definice společnosti HPE jako komponenty určené pro uchování dat, např. paměťové moduly. Možnost CDMR se týká všech způsobitelných komponent, na nichž je možné uchovávat data v systému. Komponenty, které si lze ponechat v souvislosti s touto funkcí služby, jsou uvedeny v dokumentu na adrese <a href="http://hp.com/services/cdmr">hp.com/services/cdmr</a>.</p>
<b>Preventivní údržba</b>	<p>Autorizovaný zástupce společnosti HPE bude pracoviště navštěvovat v pravidelných plánovaných intervalech. Zákazníci se mohou na společnost HPE obrátit a naplánovat návštěvu za účelem preventivní údržby v dohodnutých intervalech. Dostupnost a obsah se mohou v jednotlivých regionech lišit.</p> <p>Služby preventivní údržby budou poskytovány od 8:00 do 17:00 místního času, od pondělí do pátku, s výjimkou svátků a celofiremních dovolených v HPE, bez ohledu na vybranou dobu pokrytí.</p>



## VARIANTY SERVISNÍ ÚROVNĚ

Bez ohledu na dobu pokrytí je možné incidenty související s dotčeným hardwarem nebo softwarem nahlásit společnosti HPE telefonicky, na webovém portálu, v chatu nebo fóru, podle toho, co je v dané zemi k dispozici, nebo automaticky hlášené požadavky pomocí elektronické vzdálené podpory HPE, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Společnost HPE poskytuje tři servisní úrovně HPE Tech Care podle potřeb kritičnosti provozu. Úrovně služby se vztahují na hardware i software.

**TABULKA Č. 7:** Možnosti úrovní služeb

Servisní úroveň	Funkce služby	Doba pokrytí	Popis funkce
<b>Critical</b>	Vylepšená reakce po telefonu	24x7 reakce na dálku, služba dostupná nepřetržitě včetně svátků a celofiremních dovolených ve společnosti HPE	Zavolání zpět do 15 minut pro incidenty se závažností 1 a do 1 hodiny pro závažnost 2 a 3. Tam, kde je to možné, přímý telefonický kontakt na produktové specialisty bez nutnosti zavolání zpět (všechny závažnosti).
	Žádost o opravu hardwaru do 6 hodin po zavolání <sup>1</sup>	24x7 výjezd na místo, služba dostupná nepřetržitě včetně svátků a celofiremních dovolených společnosti HPE	V případě incidentů se závažnosti 1 a 2 společnost HPE uvede daný hardware do provozního stavu do 6 hodin. <sup>1</sup> Další podrobnosti najdete v části <a href="#">Žádost o opravu hardwaru</a> .
	Outage management výpadku	24x7 reakce na dálku, služba dostupná nepřetržitě včetně svátků a dovolených ve společnosti HPE	Pro situace se závažností 1, které mají dopad na business, společnost. HPE poskytne přednostní kontakt na specialisty, aby se návrat do provozu urychlil.
<b>Essential</b>	Vylepšená reakce po telefonu	24x7 reakce na dálku, služba dostupná nepřetržitě včetně svátků a celofiremních dovolených ve společnosti HPE	Zavolání zpět do 15 minut pro incidenty se závažností 1 a do 1 hodiny pro závažnost 2 a 3. Tam, kde je to možné, přímý telefonický kontakt na produktové specialisty bez nutnosti zavolání zpět (všechny závažnosti).
	Výjezd na místo 24x7	24x7 výjezd na místo, služba dostupná nepřetržitě včetně svátků a celofiremních dovolených ve společnosti HPE	Reakce na místě do 4 hodin <sup>2</sup> pro dotčený hardware
<b>Basic</b>	Standardní reakce po telefonu	Reakce na dálku k dispozici 9 hodin denně v době mezi 8:00 a 17:00 místního času, od pondělí do pátku, vyjma svátků a celofiremních dovolených ve společnosti HPE (doba pokrytí)	Zavolání zpět do 2 hodin od produktového specialisty. Servisní incidenty přijaté mimo dobu pokrytí budou zpracovány následující den v rámci doby pokrytí.
	Výjezd na místo následující pracovní den	Výjezd na místo následující pracovní den během standardní pracovní doby do 8:00 do 17:00 místního času, od pondělí do pátku, vyjma svátků a celofiremních dovolených ve společnosti HPE (doba pokrytí)	Návštěva následující pracovní den na pracovišti pro dotčený hardware. <sup>2</sup> Servisní incidenty přijaté mimo dobu pokrytí budou zpracovány následující den v rámci doby pokrytí a vyřízeny během následujícího dne v rámci doby pokrytí. <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Doba opravy hardwaru po zavolání začíná přijetím původního incidentu a jeho potvrzením společností HPE nebo zahájením práce naplánované po dohodě se zákazníkem, jak je uvedeno v části [Žádost o opravu hardwaru](#). Doba opravy hardwaru po zavolání končí na základě rozhodnutí společnosti HPE, že je hardware opraven nebo že není nutný zásah na místě. Pro hardwarové případy vyplývající z incidentů se softwarem začíná doba opravy po zavolání, když společnost HPE potvrdí, že je problém způsoben hardwarem HPE.

<sup>2</sup> Doba odezvy na místě začíná přijetím a potvrzením původního servisního incidentu a potvrzením společností HPE, že se jedná o hardwarový problém. Doba odezvy na místě končí příjezdem autorizovaného zástupce společnosti HPE na pracoviště nebo tehdy, když je nahlášená událost uzavřena s vysvětlením, že podle uvážení společnosti HPE není zásah na místě nutný.

<sup>3</sup> Žádosti o naplánování návštěvy na místě mimo dobu pokrytí může vyvolat další náklady a řídit se dostupností HPE.

## DOPRAVNÍ ZÓNY

Všechny doby dojezdu na místo a doručení dílů platí pouze pro lokality, které se nachází do 160 km od vybraného centra podpory společnosti HPE. Cesta na místo nacházející se do 320 km od vybraného centra podpory společnosti HPE je zajištěna bez dalších poplatků.

Pokud se místo nachází více než 320 km od vybraného centra podpory společnosti HPE, bude naúčtován další cestovní poplatek.

Dopravní zóny a poplatky, pokud jsou uplatňovány, se mohou v některých geografických umístěních lišit.

Doby dojezdu na místo nacházející se více než 160 km odo vybraného centra podpory společnosti HPE budou kvůli delší cestě upraveny, jak je uvedeno v následující tabulce.

**TABULKA Č. 8:** Dopravní zóny (bez 6 h fix)

Vzdálenost od centra podpory HPE	Odezva do 4 hodin na místě / doručení dílů	Odezva následující pracovní den na místě / doručení dílů
0–80 km	4 hodiny	Následující den časového pokrytí
81–160 km	4 hodiny	Následující den časového pokrytí
161–320 km	8 hodin	1 další den časového pokrytí
321–480 km	Podle dohody při objednání a v závislosti na dostupnosti	2 další dny časového pokrytí
Více než 480 km	Podle dohody při objednání a v závislosti na dostupnosti	Podle dohody při objednání a v závislosti na dostupnosti



Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání je k dispozici pro místa do vzdálenosti 80 km od vybraného centra podpory společnosti HPE.

Pro místa ve vzdálenosti od 81 do 160 km od vybraného centra podpory společnosti HPE platí upravený závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání podle údajů v následující tabulce.

Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání není k dispozici pro místa vzdálená více než 160 km od vybraného centra podpory společnosti HPE.

**TABULKA Č. 9:** Dopravní zóny pro opravu do určité doby od zavolání

Vzdálenost od vybraného centra podpory společnosti HPE	Doba opravy hardwaru do 6 hodin po zavolání
0–80 km	6 hodin
81–160 km	8 hodin
Více než 160 km	Není dostupné

## OBECNÉ INFORMACE O INCIDENTU

Společnost HPE potvrdí servisní incident založením servisního případu, sdělením ID případu zákazníkovi a potvrzením závažnosti incidentu a požadovaného času zahájení nápravné akce.

Doby odezvy hardwarové podpory na místě, doby od zavolání do opravy a také doby odezvy vzdálené softwarové podpory se mohou lišit v závislosti na závažnosti incidentu (viz Tabulky 8 a 9, kde najdete další podrobnosti). V souladu s níže uvedenými definicemi zákazník určí úroveň závažnosti incidentu ve chvíli vytvoření případu. Incident může být zrevidován na základě dohody mezi společnostmi HPE a zákazníkem.

Úrovně závažnosti incidentů jsou definovány následujícím způsobem:

- **Závažnost 1** – kritický dopad na firmu: Například výpadek výrobního prostředí: výrobní systém nebo výrobní aplikace mimo provoz / kriticky dotčeny; narušení, ztráta nebo ohrožení dat; závažně dotčena návaznost podnikání; problémy s bezpečností a zabezpečením
- **Závažnost 2** – omezený dopad na firmu nebo obchodní riziko: Například dostupné výrobní prostředí, ale některé funkce omezeny nebo zhoršena jejich kvalita; závažně omezené použití; kritický problém nevýrobního prostředí nebo systému
- **Závažnost 3** – žádný dopad na firmu: Například nevýrobní systém (jako je testovací systém) nebo nekritický problém; zavedeny provizorní řešení, instalace, otázky nebo žádosti o informace nebo pokyny

Společnost HPE zavedla formální eskalační postupy pro řešení komplexních problémů. Místní management společnosti HPE koordinuje eskalování požadavků tím, že poskytne výpis potřebných odborností zdrojů společnosti HPE požadovaných k řešení problému.

U vybraných softwarových produktů třetích stran, pro které poskytuje společnost HPE služby podpory a aktualizace softwaru, se bude společnost HPE řídit postupy předávání požadavků sjednanými mezi společnostmi HPE a dodavateli relevantními pro pomoc při řešení problémů.

## POKRYTÍ SLUŽBY

Pro hardwarové produkty, na které se vztahuje smlouva o poskytování služby HPE, pokud společnost HPE nestanoví jinak, zahrnuje služba k hlavnímu produktu také přídatné komponenty HPE zakoupené od společnosti HPE nebo autorizovaných prodejců produktů HPE, instalované uvnitř produktu a také zařízení UPS podporované a dodávané společností HPE. Na zahrnuté položky se bude vztahovat stejná úroveň služby jako na hlavní produkt. Nebezpečné materiály a baterie se řídí vlastními záručními podmínkami, které jsou omezeny dobou příslušného záručního období. Další podrobné informace o tom, které komponenty vyžadují samostatnou podporu, vám poskytne obchodní zástupce společnosti HPE.

Spotřební materiál, mimo jiné včetně vyjímatelných médií, sad pro údržbu, dalších potřeb, a také uživatelská údržba nejsou podporovány a nebudou v rámci této služby poskytovány. Na spotřební materiál a díly se vztahují standardní záruční podmínky. Opravy a výměny veškerého spotřebního materiálu nebo dílů jsou zodpovědností zákazníka. Mohou však platit určité výjimky. Další informace vám poskytne společnost HPE. Pokud se služba vztahuje na součást spotřebního materiálu, pokud tak rozhodla společnost HPE, neplatí však pro takovou opravu či výměnu závazky doby odezvy na místě ani opravy.

Společnost HPE u vybraných datových úložišť a páskových zařízení zajistí podporu a výměnu vadných nebo vybitých baterií, které jsou kritické pro správnou funkci dotčeného produktu, a to bez ohledu na protichůdná ustanovení v tomto dokumentu nebo v aktuálních standardních obchodních podmínkách společnosti HPE.





Maximální podporovaná životnost / maximální využití: Díly a komponenty, které dosáhly maximální podporované životnosti a/nebo maximálního limitu využití podle ustanovení v uživatelské příručce výrobce, referenční příručce k produktu nebo technickém datovém listu produktu, nebudou v rámci této služby poskytovány, opravovány ani vyměňovány.

## OMEZENÍ SLUŽBY PODPORY HARDWARU NA MÍSTĚ

U technických problémů s hardwarem, které není možné podle posouzení HPE vyřešit na dálku, poskytne v místě technickou podporu autorizovaný zástupce HPE, který uvede tyto hardwarové produkty do provozuschopného stavu. Doba odezvy na místě nebude uplatňována, pokud lze službu poskytnout pomocí vzdálené diagnostiky, vzdálené podpory nebo jiných způsobů poskytování služeb zde popsaných. V případě některých produktů se může společnost HPE na základě vlastního výlučného uvážení rozhodnout tyto produkty namísto opravy vyměnit. Náhradní produkty jsou nové nebo funkčně odpovídající novým produktům. Vyměněné produkty se stávají majetkem společnosti HPE.

Náhradní díly poskytnuté v rámci podpory hardware mohou být celé náhradní jednotky, nové díly či z hlediska výkonu a spolehlivosti díly funkčně odpovídající novým náhradním dílům, na které je poskytována záruka jako na nové díly. Pokud HPE nerozhodne jinak a zákazník neuhradí příslušný poplatek, stávají se vyměněné díly majetkem společnosti HPE.

V případě, že jsou v rámci řešení problému dodány součásti CSR nebo náhradní produkty, je zákazník zodpovědný za vrácení vadné součásti nebo produktu do pěti dní nebo do doby písemně určené společností HPE. V případě, že společnost HPE neobdrží vadnou součást nebo produkt do určené doby nebo pokud jsou takové součásti nebo produkty při přijetí vymazány pomocí magnetické pece nebo jinak fyzicky poškozeny, musí zákazník uhradit společnosti HPE cenu za vadnou součást nebo produkt podle ceníku na základě rozhodnutí společnosti HPE.

Pokud zákazník souhlasí s použitím doporučené součásti CSR a tato součást CSR je poskytnuta za účelem obnovení provozuschopnosti systému, úroveň služby na místě se na takový případ nevztahuje. V takových případech je běžným postupem společnosti HPE expresní odeslání součástí CSR, které jsou pro provoz produktu kritické, na adresu zákazníka. Další informace o CSR najdete na webu [hpe.com](http://hpe.com), kde můžete vyhledat uživatelské příručky a příručky k údržbě produktů HPE.

V případě náhradních dílů a komponent, jejichž prodej byl ukončen, může být nutný upgrade. Upgrady pro díly nebo komponenty, jejichž prodej byl ukončen, mohou v některých případech vést k dalším poplatkům. Společnost HPE bude se zákazníkem spolupracovat na doporučení výměny. Ne všechny komponenty budou mít ve všech zemích dostupné náhradní díly kvůli místním omezením podpory.

Zákazník souhlasí uhradit dodatečné poplatky pokud:

- Zákazník požaduje, aby společnost HPE nainstalovala firmwaru nebo softwarové aktualizace a záplaty, které smí zákazník instalovat.
- Zákazník požaduje pomoc nad rámec servisního pokrytí nebo plánovanou akci mimo vybranou dobu pokrytí služby.

Jakékoli další služby prováděné společností HPE na základě žádosti zákazníka, které nejsou zahrnuty do zakoupené podpory, budou účtovány na základě platných zveřejněných sazeb pro zemi, ve které je služba prováděna.

Pokud selže dodávka služby díky zákazníkovi, společnost HPE může naúčtovat další poplatky za účelem podpory nebo vyžádání určitých upgradů hardwaru nebo softwaru, aby bylo možné zajistit krytí.

V souvislosti s přemístěním, které neprovádí společnost HPE, mohou být účtovány další poplatky za průběžnou podporu a potvrzení o následné podporovatelnosti produktů, na které se podpora vztahuje. Aby podpora mohla pokračovat po přesunu, je vhodné to s rozumným předstihem oznámit společnosti HPE. U produktů podléhá i přesun licenčním podmínkám daného softwaru.

Společnost HPE může zápůjčit zákazníkovi zařízení v rámci podpory hardwaru nebo záručních služeb. Zapůjčená zařízení budou vrácena společnosti HPE bez zadržovacího práva nebo břemene na konci doby zápůjčky. Případná ztráta nebo poškození zápůjčených zařízení jsou na vrub zákazníka,

## ZÁVAZEK K OPRAVĚ

Dostupnost doby odezvy a doby od zavolání do opravy je závislá na vzdálenosti místa zákazníka od vybraného centra podpory společnosti HPE, jak je popsáno v části [Cestovní zóny](#). Doba odezvy od zavolání platí pro incidenty odeslané zákazníkem, se závažností 1 a 2. Incidentů se závažností 3 na požádání zákazníka naplánuje společnost HPE ve spolupráci se zákazníkem dohodnutý čas zahájení nápravné akce, přičemž doba od zavolání do opravy bude zahájena v tento dohodnutý čas. Pro automaticky elektronicky zadávané incidenty se společnost HPE pokusí kontaktovat příslušného zákazníka, aby bylo možné zahájit opravu. Automatické elektronicky zadávané incidenty budou potvrzeny následující pracovní den, pokud není se zákazníkem domluveno jinak. Úrovně závažnosti incidentů jsou definovány v části [Obecné informace o incidentu](#).



V souvislosti se závazkem opravy hardwaru do určité doby od zavolání společnost HPE doporučuje zákazníkům nainstalovat a používat vhodné řešení vzdálené podpory HPE, aby bylo možné zajistit poskytování služby. Zákazník může požádat místního zástupce společnosti HPE o další podrobnosti o požadavcích, specifikacích a výjimkách. Jestliže zákazník nenasadí vhodné řešení HPE pro vzdálený přístup, nebude společnost HPE schopna poskytovat služby podle definovaných zásad a ani není povinna je poskytnout. Za instalaci firmwaru na místě, který nesmí instalovat zákazník, budou naúčtovány další poplatky, pokud zákazník nenasadí vhodné řešení HPE pro vzdálený přístup v případech, kdy je to doporučeno a kdy je takové řešení dostupné. Instalace firmwaru instalovatelného zákazníkem je zodpovědností zákazníka.

Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání vstupuje v platnost 30 dní od zakoupení této služby nebo do 5 pracovních dnů od dokončení auditu. Do té doby bude servis pro daný hardware poskytován na úrovni odezvy do 4 hodin na místě. Společnost HPE může na základě vlastního výlučného uvážení vyžadovat audit produktů, na které se služba garantované doby opravy po zavolání vztahuje. Pokud je takový audit vyžadován, kontaktuje autorizovaný zástupce společnosti HPE zákazníka a dohodne se s ním na uspořádání auditu během prvních 30 dnů. Na základě vlastního výlučného uvážení společnosti HPE může být audit proveden na místě, prostřednictvím vzdáleného přístupu k systému, prostřednictvím nástrojů pro vzdálený audit nebo telefonicky.

Kromě toho si společnost HPE vyhrazuje právo snížit úroveň služby na dobu odezvy na místě nebo zrušit servisní smlouvu, pokud nebudou dodržována kritická doporučení auditu nebo pokud nebude audit proveden v určitém časovém rámci, s výjimkou případů, kdy bylo zpoždění způsobeno společností HPE.

Společnost HPE si vyhrazuje právo upravit závazek doby opravy do určité doby od zavolání na základě konkrétní konfigurace produktu, umístění a prostředí zákazníka. Tento závazek je stanoven v době objednávky smlouvy o podpoře a závisí na dostupnosti zdrojů.

Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání nelze uplatnit na softwarové produkty, nebo pokud zákazník způsobí prodloužení doby diagnostiky namísto provedení doporučených akcí.

Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání a doby reakce na místě se nevztahují na opravu nebo výměnu vadného nebo spotřebovaného spotřebního materiálu. Na spotřební materiál se může vztahovat samostatná záruka.

Závazek opravy do určité doby od zavolání je podmíněn tím, že zákazník poskytne okamžitý a neomezený přístup k systému podle požadavků společnosti HPE. Následující činnosti a situace vedou k odložení výpočtu doby od hovoru do opravy (pokud je to relevantní), dokud nejsou dokončeny nebo vyřešeny:

- Jakýkoli zásah či nečinnost zákazníka nebo jiné společnosti, které mají dopad na proces opravy.
- Zpožděné nebo zamítnuté požadavky na přístup k systému, včetně fyzického, vzdáleného diagnostikování problémů a kvalifikaci hardwaru.
- Jakékoli automatické nebo manuální procesy obnovy, které byly spuštěny závadou na hardwaru, např. postupy opravy/rebuild nebo náhrady/sparing diskových mechanik, postupy uvolnění nebo pro zachování integrity dat.
- Jakékoli další činnosti, které se konkrétně netýkají opravy hardwaru, ale jsou nutné k ověření, zda byla závada na hardwaru odstraněna, např. restartování operačního systému.

## DMR A CDMR

Možnosti funkce DMR a CDMR se vztahují pouze na způsobitelné komponenty pro uchovávání dat měněné společností HPE kvůli závadě. Netýkají se výměny komponent, na nichž je možné uchovávat data, u kterých k závadě nedošlo.

Na komponenty, na nichž je možné uchovávat data, které jsou společností HPE považovány za spotřební součásti a/nebo které dosáhly maximální podporované životnosti a/nebo maximálního limitu využití podle ustanovení v uživatelské příručce výrobce, referenční příručce k produktu nebo technickém datovém listu produktu, se tato služba nevztahuje.

Krytí služby DMR a CDMR pro přídatné komponenty, jež jsou společností HPE považovány za komponenty vyžadující samostatné krytí (jsou-li k dispozici), musí být samostatně dokonfigurovány a zakoupeny.

Četnost selhání těchto součástí je neustále monitorována a společnost HPE si vyhrazuje právo zrušit tuto službu s 30denní výpovědní lhůtou, pokud podle odůvodněného přesvědčení společnosti HPE zákazník nadměrně využívá možnosti služeb ponechání poškozených médií (DMR) a komplexního ponechání vadného materiálu (CDMR), např. pokud výměna vadných komponent, na nichž je možné uchovávat data, výrazně překračuje standardní četnost selhání u předmětného systému.



Pokud se zákazníci rozhodnou uchovat si díly pro opravu, na které se vztahují možnosti funkce v rámci DMR a/nebo CDMR, je jejich povinností:

- Zachovat vybrané komponenty, na nichž je možné uchovávat data, které byly vyměněny při poskytnutí podpory společností HPE.
- Zajistit, aby veškerá citlivá data zákazníka na zachovaných komponentách, na nichž je možné uchovávat data, byla zničena nebo zůstala zabezpečena.
- Požádat přítomného autorizovaného zástupce o zachování vadné komponenty, na níž je možné uchovávat data, převzít náhradní komponentu, poskytnout společnosti HPE identifikační informace, např. sériové číslo každé takto zachované komponenty, na níž je možné uchovávat data, a na žádost společnosti HPE potvrdit dokument poskytnutý společností HPE jako potvrzení o zachování komponenty, na níž je možné uchovávat data.
- Zničit zachovanou komponentu, na níž je možné uchovávat data, anebo zajistit, aby nebyla znovu používána.
- Zlikvidovat všechny zachované komponenty, na nichž je možné uchovávat data, v souladu s platnými předpisy o ochraně životního prostředí.

V případě komponent, na nichž je možné uchovávat data, které společnost HPE poskytla zákazníkovi na základě zapůjčení, pronájmu nebo leasingu, musí zákazník co nejdříve vrátit náhradní komponenty po uplynutí nebo ukončení podpory společností HPE. Zákazník nese výhradní zodpovědnost za odstranění všech citlivých dat z takovýchto komponent či produktů poskytnutých na základě zapůjčení, pronájmu nebo leasingu, společností HPE a společnost HPE nebude zodpovědná za zajištění důvěrnosti či ochrany osobních údajů v případě citlivých dat, která na takovýchto komponentách zůstanou.

## COLLABORATIVE ASSISTANCE PRO SOFTWARE JINÉHO VÝROBCE

Aby společnost HPE mohla poskytovat pomoc založenou na spolupráci pro dodavatele ISV třetí strany, musí mít zákazníci aktivní smlouvu o podpoře s dodavatelem softwaru, která společnosti HPE umožňuje vytvářet servisní požadavky jménem zákazníka. Pokud to dodavatel ISV vyžaduje, musí zákazník provést nutné kroky k zajištění toho, aby společnost HPE mohla hlásit incidenty jménem zákazníka. Na vyžádání musí zákazníci společnosti HPE poskytnout příslušné informace potřebné k tomu, aby společnost HPE mohla zahájit servisní případ s dodavatelem softwaru. Pokud zákazník tyto požadavky nesplní, společnost HPE nebude moci předat případy dodavateli a nebude za tuto situaci zodpovědná. Povinnosti společnosti HPE jsou omezeny pouze na zadávání incidentů podpory. Zákazník je nadále zodpovědný za plnění svých povinností podle těchto smluv, mezi něž patří platby všech příslušných poplatků, včetně poplatků, které mohou vyplývat ze zaznamenaných případů s dodavatelem. Společnost HPE není zodpovědná za činnost nebo nečinnost jiných dodavatelů, jejich produktů a služeb podpory.

## PODPORA SOFTWARU

Pro některé softwarové produkty nejsou aktualizace softwaru k dispozici. V případě některých produktů obsahují aktualizace softwaru pouze drobná vylepšení. Nové verze softwaru je nutné zakoupit samostatně.

Při nákupu podpory softwaru se na ni musí vztahovat stejné (nebo vyšší) krytí služby, jaké se vztahuje na základní produkt, a musí platit pro všechny systémy, procesory, jádra procesoru nebo koncového uživatele v prostředí zákazníka, které vyžaduje podporu.

Aby měli zákazníci nárok na zakoupení této služby, musí mít řádnou licenci na použití aktuálně podporované revize softwaru ve chvíli, kdy začíná doba pokrytí v rámci smlouvy o poskytování služby. V opačném případě mohou být účtovány další poplatky za účelem zajištění nároku na službu.

Zákazník je povinen zajistit následující:

- Převzít zodpovědnost za registraci u HPE nebo jiných výrobců k použití elektronických prostředků pro potřeby přístupu k databázím znalostí a získání informací o produktech. Společnost HPE poskytne zákazníkovi potřebné informace o registraci. Kromě toho u některých produktů může být dále vyžadováno, aby zákazník přijal specifické podmínky dodavatele pro použití elektronické služby.
- Uchovávat a na požádání předložit společnosti HPE všechny původní softwarové licence, licenční ujednání, licenční klíče a registrační informace k předplacným odběrům, které se k této službě vztahují.
- Bude reagovat na upozornění zasílaná centrem podpory společností HPE, která se týkají aktualizací softwarových produktů a jejich zastarávání.
- Používat všechny softwarové produkty v souladu s aktuálními licenčními podmínkami společnosti HPE, které odpovídají podmínkám základní softwarové licence zákazníka, nebo v souladu s aktuálními licenčními podmínkami jiných výrobců softwaru, pokud je to relevantní, včetně veškerých dalších licenčních podmínek k softwaru, které mohou být součástí aktualizací softwaru poskytovaných v rámci této služby.

Pokud není se společností HPE písemně dohodnuto jinak a pro možnosti nesouvisející se softwarem HPE, společnost HPE poskytuje podporu pouze pro aktuální verzi a bezprostředně předcházející verzi softwaru HPE, a to za předpokladu, že je software HPE používán s hardwarem nebo softwarem obsaženým v konfiguracích zadaných společností HPE s vybranou úrovní verze. Verze značí vydání softwaru, které obsahuje nové funkce, vylepšení a/nebo aktualizace správy, případně pro určitý software značí více revizí sbalených do jediného balíku zpřístupněného pro naše zákazníky.



Zákazníci mohou zakoupit dostupnou podporu produktu pro softwarové produkty HPE pouze tehdy, pokud předloží důkaz, že pro produkty řádným způsobem získali příslušnou licenci HPE, a nesmí produkty měnit ani upravovat, pokud to společnost HPE neschválí. Právo zákazníků na používání aktualizací firmwaru a softwaru (aktualizace) poskytovaných v rámci podpory nebo záruky společnosti HPE nebo jim jinak zpřístupněných, je spolupodmíněno jejich licencí k základnímu produktu.

Kromě toho však zákazníci:

- Nesmí používat aktualizace k poskytování služeb třetím stranám.
- Nesmí vytvářet kopie aktualizací ani aktualizace distribuovat, prodávat nebo sublicencovat třetím stranám.
- Nesmí aktualizace kopírovat ani je zpřístupňovat ve veřejných nebo externě distribuovaných sítích. To znamená, že zákazníci nesmí aktualizace kopírovat pro produkty, na které se podpora společnosti HPE nevztahuje.
- Nesmí zpřístupňovat aktualizace na intranetu, pokud není omezen pro autorizované uživatele.
- Nesmí vytvářet kopie a distribuovat aktualizace na zařízeních, která společnost HPE nepodporuje.
- Smí vytvořit pouze jednu kopii aktualizací pro účely archivace, nebo pokud se jedná o základní krok autorizovaného použití.
- Nesmí aktualizace měnit, zpětně analyzovat, rozkládat, dešifrovat, dekompileovat nebo z nich vytvářet odvozená díla. Pokud k tomu existuje ze zákona závazné právo, musí být společnost HPE písemně informována, než jakékoli změny provedete.
- Zákazník je oprávněn pořizovat kopie aktualizací dokumentace pouze v případě, jestliže si zakoupil právo na pořizování kopií dokumentace souvisejících produktů. Kopie musí být opatřeny příslušnou ochrannou značkou HPE a upozorněním na ochranu vlastnických práv.

Pokud zákazník zmocní třetí stranu, aby vystupovala jako jeho agent a stahovala aktualizace jeho jménem s pomocí jeho nároku, nesou zákazníci plnou odpovědnost za to, že agent bude dodržovat podmínky jeho smlouvy se společností HPE, včetně těchto licenčních podmínek. Kromě toho musí strany plnit smlouvu HPE agency agreement, aby bylo možné třetí straně takový přístup povolit.

Společnost HPE může licenci na používání aktualizací ukončit na základě písemného oznámení, pokud zákazník tyto podmínky nedodrží.

## OBECNÉ INFORMACE A VÝJIMKY

Zákazník potvrzuje a souhlasí, že společnost HPE může využívat zdroje mimo zemi zakoupení těchto služeb, pokud není uvedeno jinak v rámci popisu funkcí služby. V určitých zemích, ve kterých společnost HPE přímo nepůsobí, může společnost HPE využívat autorizované partnery pro poskytování služeb. Jakékoli uvedené doby odezvy na místě, informace o dostupnosti dílů nebo ustanovení dílů CSR, mohou být upraveny dle místních možností a dostupnosti dílů na úrovni země.

Některé možnosti, funkce a pokrytí (a související produkty) nemusí být v některých zemích či oblastech k dispozici. Doručování podpory společností HPE mimo odpovídající oblasti pokrytí může podléhat poplatkům za cestovní náklady, delším reakčním časům, omezeným možnostem obnovení nebo opravy a omezeným dobám pokrytí.

Dle uvážení společnosti HPE bude služba poskytována pomocí kombinace vzdálené diagnostiky a podpory, služeb na místě a jiných způsobů poskytování služeb. Jiné způsoby poskytování služeb mohou zahrnovat dodání součástí, které může vyměnit sám zákazník, jako jsou pevné disky, a dalších komponenty, které společnost HPE klasifikuje jako CSR (vyměnitelné zákazníkem), prostřednictvím kurýra. Společnost HPE určí vhodný způsob dodání s cílem poskytovat efektivní a včasnou zákaznickou podporu a splnit závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání, pokud je to relevantní.

Společnost HPE je oprávněna požadovat, aby zákazníci používali určité hardwarové nebo softwarové systémy a programy pro diagnostiku a údržbu (HPE servisní nástroje), a rovněž určité diagnostické nástroje, které mohou tvořit součást systému. HPE servisní nástroje jsou a zůstanou výhradním vlastnictvím společnosti HPE a jsou poskytovány „tak, jak jsou“. HPE servisní nástroje mohou být nainstalovány ve Vašem systému. Zákazníci je mohou využívat pouze po příslušné období poskytování služeb a pouze se souhlasem společnosti HPE. Zákazníci je nesmí prodávat, postoupit, převést, zastavit a ani jiným způsobem zatížit břemenem nebo zprostředkovat. Po ukončení podpory zákazníci tyto HPE servisní nástroje vrátí nebo je umožní společnosti HPE odstranit. Některé funkce služby také mohou od zákazníků vyžadovat, aby splnili následující:

- Umožnit společnosti HPE, aby ponechala v HPE servisní nástroje na jejich systémech a pomáhat jí s jejich provozem.
- Nainstalovat HPE servisní nástroje, včetně instalace všech požadovaných aktualizací a záplat.
- Používat elektronické prostředky pro přenos dat pro informování společnosti HPE o událostech zjištěných softwarem.
- Na vyžádání zakoupit, dle specifikací HPE, hardware pro vzdálené připojení pro systémy se vzdálenou diagnostickou službou.
- Zajistit vzdálené připojení pomocí schválené komunikační linky.



Zákazníci nesmí HPE servisní nástroje měnit, zpětně analyzovat, rozkládat, dešifrovat, dekompileovat nebo z nich vytvářet odvozená díla. Pokud k tomu zákazníci mají ze zákona závazné právo, musí společnost HPE písemně informovat, než jakékoli změny provedou. Zákazníci musí oprávněně a legálně získat licenci k veškerému základnímu firmwaru, na který se budou tyto služby vztahovat.

Schopnost společnosti HPE poskytovat tuto službu závisí na plné a včasné spolupráci zákazníka se společností HPE a na přesnosti a úplnosti veškerých informací a dat, které zákazník společnosti HPE poskytne.

Pokud zákazník nejedná v souladu se svými povinnostmi, společnost HPE nebo její autorizovaný poskytovatel služeb i) nemá povinnost poskytovat služby v souladu s popisem nebo ii) bude tyto služby provádět na náklady zákazníka v rámci zbývajících běžných pracovních dob a sazeb za materiály.

Společnost HPE si vyhrazuje právo provést audit nainstalované báze zákazníka za účelem ověření dodržení těchto podmínek. V přiměřené době může společnost HPE provést audit během normální pracovní doby (přičemž náklady na auditora uhradí společnost HPE). Pokud audit softwarové licence odhalí nedostatečnou úhradu, pak budou zákazníci muset společnosti HPE příslušnou částku uhradit. Pokud zjištěná nedostatečná úhrada přesáhne 5 % smluvní ceny, zákazníci společnosti HPE uhradí náklady na auditora.

Společnost HPE si vyhrazuje právo rozhodnout o konečném řešení všech servisních incidentů.

Z této služby jsou vyloučeny (mimo další) služby následujícího typu:

- Služby požadované v důsledku toho, že zákazník neprovedl systémovou opravu, modifikaci nebo záplatu, kterou mu poskytla společnost HPE.
- Služby, které jsou podle názoru společnosti HPE, nezbytné kvůli neautorizovaným pokusům o instalaci, opravy, údržbu nebo změny hardwaru, firmwaru či softwaru ze strany pracovníků mimo společnost HPE.
- Testování provozu aplikací nebo další testy požadované zákazníkem.
- Služby, které jsou podle názoru společnosti HPE požadovány kvůli nesprávnému zacházení nebo používání produktů či zařízení.
- Služby požadované z toho důvodu, že zákazník neprovedl akci, kterou mu společnost HPE předtím doporučila.
- Zálohování a obnova operačního systému, dalšího softwaru a dat.
- Instalace aktualizací firmwaru anebo softwaru s možností vlastní instalace zákazníkem.
- Odstranění potíží s propojením nebo kompatibilitou.
- Řešení potíží se sítí.
- Jakákoli optimalizace architektury, ladění výkonu a problémy s výkonem.
- Nestandardní používání hardwaru nebo softwaru společnosti HPE nebo jeho používání v rozporu s doporučením společnosti HPE.
- Pokud nejsou jinak zahrnuti do Collaborative Support a Assistance, podpora hardwaru nebo softwaru jiného výrobce běžícího na produktu HPE nebo s ním propojeného.
- Formální nebo neformální školení k technickým konceptům (včetně virtualizace) nutným ke správě nebo provozu produktů HPE.

Obecné technické poradenství je omezeno na obecné použití, technické postupy a osvědčené postupy HPE pro produkty HPE, které nijak nezávisí na konkrétním prostředí zákazníka nebo jedinečné konfiguraci nasazení. Jakékoli konkrétní rady týkající se jedinečných požadavků zákazníka na zavedení, jsou mimo rozsah těchto služeb a je možné je zakoupit samostatně.

Společnost HPE určuje, které aktualizace firmwaru smí nebo nesmí instalovat zákazník. Určení aktualizací závisí na produktu a/nebo aktualizaci. Další informace najdete v příručkách k servisu a údržbě produktu a v poznámkách k verzi aktualizace firmwaru.

Kvůli povaze komplexních řešení vyplývajících ze vzájemných závislostí mezi hardwarem, firmwarem a softwarem společnost HPE doporučuje, aby si zákazníci samostatně zakoupili kombinované aktualizace firmwaru, ovladačů a softwaru. Aktualizace firmwaru pro řešení prováděná zákazníky jsou na vlastní riziko zákazníka a na jakoukoli pomoc související s upgradem nebo problémy vyplývající z upgradu, se vztahují sazby za pracovní dobu a materiály společnosti HPE. Další podrobné informace získáte od místní prodejní pobočky společnosti HPE nebo obchodního zástupce společnosti HPE.

Zákazníci umožní společnosti HPE na její žádost a bez zvláštního poplatku upravovat produkty s cílem zlepšení činnosti, zkvalitnění podpory a spolehlivosti a dodržení příslušných právních předpisů.



Zákazník je zodpovědný za zabezpečení svých vlastních a důvěrných informací. Zákazník je zodpovědný za správné čištění a mazání dat z produktů, které mohou být vyměněny a vráceny společnosti HPE v rámci procesu výměny s cílem zajistit ochranu dat zákazníka. Další informace o povinnostech zákazníka najdete v zásadách společnosti HPE týkajících se nakládání s médii na stránce [hpe.com/mediahandling](https://hpe.com/mediahandling).

Na zákazníka se nesmí vztahovat přímo ani skrze dalšího spolupracovníka americký zákon U.S. Health Insurance Probability and Accountability Act (HIPAA) a nesmí vytvářet, přijímat, spravovat nebo předávat chráněné lékařské údaje. Pokud zákazník určí, že je subjektem nebo spolupracovníkem, musí společnost HPE informovat a strany se musí dohodnout na oboustranně přijatelné smlouvě.

V případě, že společnost HPE zpracovává osobní údaje jménem zákazníka za účelem poskytování služeb, bude platit dokument Služby podpory HPE – Smlouva o ochraně a bezpečnosti osobních údajů na adrese [hpe.com/info/customer-privacy.html](https://hpe.com/info/customer-privacy.html).

## POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Hardwarové produkty musí být v dobrém provozním stavu, který přiměřeně určuje společnost HPE, aby měly nárok na podporu. Zákazníci musí u způsobilých produktů HPE také udržovat nejnovější konfigurace a úrovně revize zadané společností HPE.

Pokud to společnost HPE vyžaduje, musí zákazník nebo autorizovaný zástupce společnosti HPE aktivovat podporovaný hardwarový produkt do 10 dnů od zakoupení dané služby pomocí pokynů k registraci v dokumentaci od společnosti HPE nebo jinak podle pokynů společnosti HPE. V případě, že dojde ke změně umístění produktu, na který se služba vztahuje, musí aktivace a registrace (nebo řádná změna stávající registrace společnosti HPE) proběhnout do 10 dnů od této změny.

Zákazník zajistí přítomnost svého autorizovaného zástupce, když společnost HPE provádí podporu na místě.

Zákazník poskytne společnosti HPE přístup k produktům, na které se podpora vztahuje, a pokud potřeba adekvátní pracovní prostor a zázemí v rozumné vzdálenosti od produktu; přístup k informacím a možnost je využívat, zdroje zákazníka a zázemí v rozumné míře, tak aby mohlo HPE produkt opravit; a ostatní požadavky na přístup popsané v příslušném datovém listu. Pokud zákazník takovýto přístup neposkytne, může to vyústit v nemožnost společnosti HPE poskytnout podporu a bude oprávněna vyžádat si po zákazníkovi proplacení požadavku na podporu na základě zveřejněných servisních cen společnosti HPE. Zákazníci jsou povinni odstranit podle pokynů společnosti HPE veškeré produkty neslučitelné s podporou a umožnit tak servisní podporu. Jestliže nežádoucí produkty ztěžují poskytování služeb, bude společnost HPE účtovat dodatečné práce v souladu se sazebníkem služeb HPE.

Zákazník zodpovídá za včasnou instalaci kritických aktualizací firmwaru, které může sám nainstalovat, i za součásti CSR a náhradní produkty, které byly zákazníkovi dodány.

Na žádost společnosti HPE je zákazník povinen podporovat úsilí společnosti HPE v rámci vzdáleného řešení problémů. Zákazník splní následující podmínky:

- Spuštění samočinných testů a instalace a spuštění ostatních diagnostických nástrojů a programů.
- Instalace aktualizací softwaru, firmwaru a záplat, které smí zákazník instalovat.
- Spuštění skriptů pro shromažďování údajů jménem společnosti HPE, když je nelze spustit z HPE servisních nástrojů.
- Poskytnutí všech informací, které společnost HPE potřebuje pro včasnou a profesionální poskytnutí vzdálené podpory, a umožnění společnosti HPE určit úroveň nároku na podporu.
- Provedení dalších přiměřených aktivit na základě požadavků ze strany společnosti HPE, které napomáhají s identifikací problémů nebo jejich řešením.

Zákazník připojí hardwarové produkty, pro které je poskytována podpora, v souladu s pokyny provozní příručky výrobce, pomocí kabelů a konektorů (případně včetně optických kabelů), které jsou kompatibilní se systémem.

Jakákoli doporučení společnosti HPE, osvědčené postupy nebo obecné technické pokyny jsou poskytovány na základě informací poskytnutých zákazníkem s úmyslem pomoci zákazníkovi v oblastech uvedených v části Obecné technické pradenství a jsou poskytovány na základě rozhodnutí společnosti HPE. Implementace doporučení nebo osvědčených postupů společnosti HPE je nad rámec rozsahu těchto služeb. Doporučení, osvědčené postupy a obecné technické pokyny jsou ve své podstatě obecné a zákazník by měl otestovat jejich použitelnost pro jeho prostředí nebo prostřednictvím dalších služeb dostupných skrze společnost HPE.

Pro obnovu ztracených nebo změněných souborů, dat a programů zákazníka musí zákazník udržovat samostatný záložní systém nebo postup, který není závislý na produktech, na něž se vztahuje podpora.



Pokud to společnost HPE vyžaduje, v průběhu hledání výsledného řešení, nasadí zákazník dočasné postupy nebo provizorní řešení závad poskytnutá společností HPE.

Zákazník oznámí společnosti HPE, jestli používá produkty v prostředí, které představuje potenciální rizika pro bezpečnost práce a ochranu zdraví zaměstnanců nebo subdodavatelů společnosti HPE. Společnost HPE je oprávněna vyzvat zákazníka, aby sám dočasně udžoval tyto výrobky, pod dohledem HPE. Společnost HPE a je oprávněna odložit dodávky služby až do odstranění těchto rizik a nebezpečí u zákazníka.

## SMART BOX NÁHRADNÍCH DÍLŮ

Následující podmínky platí pouze v případě, pokud má zákazník na svém pracovišti nainstalován smart box náhradních dílů vlastněný a poskytovaný společností HPE. Smart box náhradních dílů slouží k uložení náhradních dílů produktu, které umožňují vzdálenou správu („obsah smart boxu náhradních dílů“), v souvislosti se službami podpory popsány v tomto datovém listu.

### Povinnosti zákazníka

1. Umožnit společnosti HPE dodat a včas nainstalovat (včetně zajištění oprávnění pro umístění a instalaci na pracovišti zákazníka propůjčeného od třetí strany nebo vlastněného třetí stranou) smart box náhradních dílů v areálu zákazníka na místě, na kterém se obě strany vzájemně dohodnou, pro výše popsané účely.
2. Umožnit společnosti HPE včasný neomezený přístup ke smart boxu náhradních dílů za účelem odložení a vyzvednutí obsahu smart boxu náhradních dílů, kontroly, správy, opravy, odinstalace nebo výměny smart boxu náhradních dílů na výzvu společnosti HPE.
3. Nepřevádět péči nebo vlastnictví ani neodstraňovat smart box náhradních dílů.
4. Co nejdříve je to možné informovat společnost HPE o jakémkoli neoprávněném použití nebo poškození nebo závadě smart boxu náhradních dílů, jakmile danou závadu zákazník zjistí.
5. Přiměřeně pečovat (včetně přijetí přiměřených opatření, která by zabránila ztrátě nebo poškození) o smart box náhradních dílů, po dobu existence na pracovišti zákazníka.
6. Při ukončení nebo vypršení platnosti podpory od společnosti HPE nebo na základě výlučného rozhodnutí společnosti HPE umožnit společnosti HPE odstranit smart box náhradních dílů a obsah smart boxu náhradních dílů. Zákazník může společnost HPE požádat o odstranění smart boxu náhradních dílů, a to písemně, se 60denní výpovědní lhůtou.

### Další omezení

Smart box náhradních dílů je považován za HPE servisní nástroj, jak je definován v podmínkách podpory HPE, včetně jakýchkoli podpůrných materiálů.

Zákazník výslovně potvrzuje, že ani poskytnutí ani doplňování smart boxu náhradních dílů nezakládá prodej ani pronájem smart boxu náhradních dílů ani obsahu smart boxu náhradních dílů. Smart box náhradních dílů je poskytován „tak, jak je“, bez výslovné nebo naznačené záruky jakéhokoli druhu, a do míry povolené zákonem se společnost HPE zříká jakýchkoli záruk.

## OZNÁMENÍ O AKTUALIZACI SLUŽBY

Společnost HPE může aktualizovat nebo změnit vlastnosti a funkce této služby. Zákazníci, kteří se k této službě zaregistrují online, získají oznámení o aktualizacích a změnách prostřednictvím online portálu podpory zákazníků nebo prostřednictvím webové stránky HPE Pointnext Tech Care.

## INFORMACE PRO OBJEDNÁNÍ

Pro produkty, které obsahují samostatně prodávané a podporované jednotky nebo možnosti, musí být všechny samostatně prodávané a podporované jednotky nebo možnosti zadány ve smlouvě a musí mít stejnou úroveň služby jako základní produkt, pokud je tato úroveň služby k dispozici pro tyto jednotky nebo možnosti. Pokud již službu k základnímu produktu nelze zakoupit, je možné službu HPE Tech Care prodávat k doplňkům a upgradům, aby bylo možné zajistit krytí podpory doplňků a upgradů v rámci služby k základnímu produktu za předpokladu, že se doba krytí shoduje.

Při nákupu podpory softwaru se na ni musí vztahovat stejné (nebo vyšší) krytí služby, jaké se vztahuje na základní produkt, a musí platit pro všechny systémy, procesory, jádra procesoru nebo koncového uživatele v prostředí zákazníka, které vyžaduje podporu.



## Datový list

Dostupnost vlastností a úrovní služby se může lišit podle místních možností a může být vyhrazena pouze na vybrané produkty a lokality.

Chcete-li získat další informace nebo si objednat službu HPE Tech Care, obraťte se na místního zástupce společnosti HPE a uveďte následující čísla produktu (x značí délku služby v letech; možnosti jsou 3, 4 nebo 5 let nebo „C“ pro smluvní služby).

- HPE Tech Care Critical SVC (HU4A3Ax)
- HPE Tech Care Critical wDMR SVC (HU4A4Ax)
- HPE Tech Care Critical wCDMR SVC (HU4A5Ax)
- HPE Tech Care Essential SVC (HU4A6Ax)
- HPE Tech Care Essential wDMR SVC (HU4A7Ax)
- HPE Tech Care Essential wCDMR SVC (HU4A8Ax)
- HPE Tech Care Basic SVC (HU4B2Ax)
- HPE Tech Care Basic wDMR SVC (HU4B3Ax)
- HPE Tech Care Basic wCDMR SVC (HU4B4Ax)

V závislosti na místě nákupu a požadované úrovni služby mohou platit jiná čísla produktu. Obraťte se na místního zástupce společnosti HPE nebo prodejce produktů HPE ohledně toho, které číslo produktu bude nejlépe vyhovovat vašim potřebám.

## DALŠÍ INFORMACE

Další informace o službě HPE Tech Care a dalších službách podpory získáte u kterékoli naší prodejní pobočky ve světě nebo na následujících stránkách: [hpe.com/services/support](https://www.hpe.com/services/support).

## DALŠÍ INFORMACE:

[www.hpe.com/services/techcare](https://www.hpe.com/services/techcare)

Rozhodněte se při nákupu správně.  
Kontaktujte našeho předprodejního odborníka.



Chat



E-mail



Volání



Podpora HPE



Získat nové informace

  
**Hewlett Packard  
Enterprise**

© Copyright 2021 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Informace obsažené v tomto dokumentu se mohou změnit bez předchozího upozornění. Jediné záruky na produkty a služby společnosti Hewlett Packard Enterprise jsou uvedeny v přesně vymezených prohlášeních týkajících se záruk a která jsou dodávána s těmito produkty a službami. Ze žádných zde uvedených informací nelze vyvodit existenci dalších záruk. Společnost Hewlett Packard Enterprise není zodpovědná za technické nebo redakční chyby ani za opomenutí vyskytující se v tomto dokumentu.

Tento dokument se řídí aktuálními standardními obchodními podmínkami společnosti HPE, které zahrnují doplňkový datový list nebo v případě potřeby nákupní smlouvu zákazníka se společností Hewlett Packard Enterprise.

a00108652CSE, duben 2021