



Post-Warranty

HP Care Pack služby

Zakoupením služby HP Post Warranty získáte:

Snadný přístup k dlouholetým zkušenostem specialistů HP, čímž se sníží potřeba udržovat vysokou kvalifikaci Vašich pracovníků pro údržbu starších serverů

Ověřený systém podpory starších výrobků, který napomáhá zajistit nákladově efektivní dlouhodobé investice do technické podpory Vašich serverů

Rychlou a spolehlivou odezvu - nabídka různých časů zaručené opravy nebo odezvy s vysoce kvalitní dálkovou diagnostikou, která napomáhá zajistit, že služba bude poskytnuta v předem zvolené servisní úrovni.

Služby HP Post Warranty Pack

Současný stav:

V dnešním náročném obchodním prostředí můžete zvažovat odložení investice do nákupu nového serveru a místo toho tak prodloužit životní cyklus stávajících serverů i na období po skončení standardní záruky. Přístup k vysoce kvalifikované technické podpoře pro Vaše starší systémy pak ale může být problematickou oblastí. Nalezení správného řešení je klíčem k úspěchu této strategie.

Řešení:

Se službami HP Post Warranty Pack můžete úspěšně prodloužit životnost Vašich stávajících serverů. HP Vám nabízí přístup ke kvalifikované podpoře a zásobám dílů, které Vám umožní zaměřit se na stálou dostupnost Vámi poskytovaných služeb.

Kdo nejvíce získá zakoupením služby

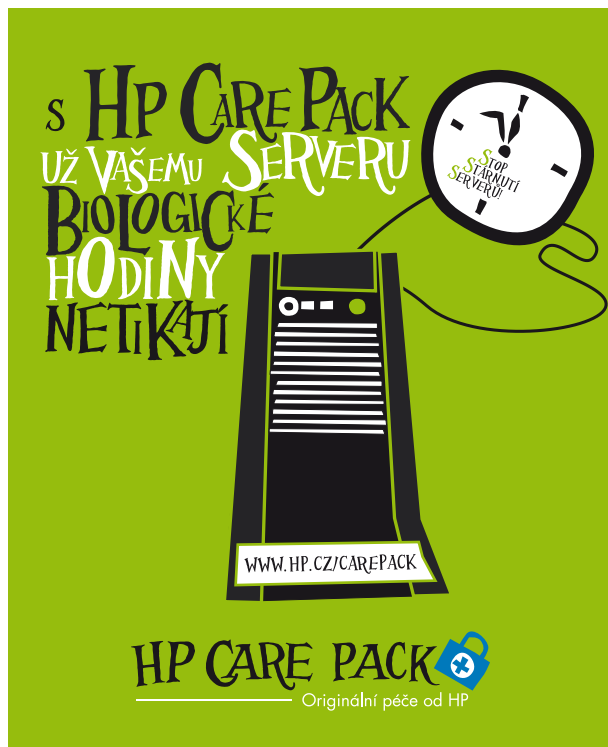
HP Post Warranty Pack?

Zákazníci, kteří nakoupili HP Blade nebo ProLiant Server, kterému končí standardní záruka nebo služba HP Care Pack a požadují i nadále přístup k vysoké úrovni zkušeností s produkty a dostupnost náhradních dílů k zajištění funkčnosti serverů.

Přehled služeb technické podpory

HP Post Warranty Pack hardwarová podpora zahrnuje:

- Okamžité nahlášení problému
 - Zá vadu můžete nahlásit 24 hodin denně 7 dní v týdnu bez ohledu na zvolený čas odezvy. Servisní požadavek bude zadán do začátku následujícího okna pokrytí stanoveného danou servisní úrovni.
- Dálkovou diagnostiku problému a technickou podporu
 - V rámci stanoveného času odezvy, HP pracuje vzdáleně na řešení problému a zavádí opatření, potřebná k vyřešení problému.
- Hardwarovou podporu v místě instalace zařízení
 - K problémům, které nemohou být řešeny dálkově, poskytne autorizovaný technik HP podporu v místě instalace zařízení. HP technik dorazí na místo v předem stanoveném čase.
 - Zástupce HP přijede na místo, vyřeší opravu, nebo opravu započne v rámci zvolené servisní úrovně a bude na ni pracovat, dokud Váš produkt nebude funkční nebo dokud nedošlo k patřičnému pokroku.



- Práce může být dočasně pozastavena, pokud nejsou k dispozici nezbytné další náhradní díly, avšak je znovu zahájena okamžitě poté, co jsou zdroje k dispozici.
- Zástupce HP uvede pokrytý produkt do provozuschopného stavu.
- Varianty služeb HP Post Warranty
 - o 13x5 nebo 24x7 se 6-ti hodinovou zaručenou opravou
 - o 13x5 nebo 24x7 se 4-hodinovou odezvou
 - o zaručená oprava nebo zásah příští pracovní den v místě instalace zařízení
- Díly a materiály
 - HP poskytne podporované náhradní díly a materiály.
 - Náhradní díly budou nové nebo renovované produkty ve stavu odpovídajícím novým, poskytující minimálně stejnou funkčnost jakou měly nahrazované produkty.
- Eskalační management
 - Formální eskalační procedury koordinované lokálním managementem, usnadňují řešení komplexních problémů.
- Přístup k informacím o elektronické podpoře a k službám
 - Elektronický vzdálený monitoring a technická podpora.
 - Možnost stahování vybraných Softwarových a firmwarových patchů.
 - Proaktivní sdělení, týkající se hardwaru.
 - Fóra technické podpory pro řešení problémů a předávání zkušeností mezi jednotlivými uživateli.
 - Rozšířený internetový přístup k dokumentům technické podpory pro rychlejší řešení problémů.

Hardwarová podpora v místě instalace zařízení

Zaručená oprava do 6-ti hodin
4-hodinová odezva, 24 x 7
4-hodinová odezva, rozšířená pracovní doba (13 x 5)
Zásah nebo zaručená oprava příští pracovní den v místě instalace zařízení

Příklady produktů podporovaných službami HP Post Warranty

- HP ProLiant Server
- HP BladeSystem Enclosures
- HP BL Blade Servers
- HP Storage Solutions

HP Care Pack DMR (Defective Media Retention) služba

Volitelná služba určená pro ochranu Vašich citlivých dat, která se nesmí dostat z Vašich rukou – nebudete nám muset vrátet vadný disk, ale budete si ho moci ponechat.”

Pokud není stanoveno jinak, služba HP Care Pack nepokrývá následující položky:

- Obnovu a podporu operačních systémů, jiného softwaru a dat
- Operační testy aplikací nebo jiné na žádost zákazníka
- Řešení problémů s vzájemným propojením či kompatibilitou, podporu při problémech spojených se sítí
- Opravy poruchy, které se dalo vyvarovat provedením preventivních opatření doporučených HP
- Zásahy nutné kvůli opomenutí zákazníka zajistit systémovou opravu, stažení patche, či zajištění jiné změny, na doporučení společnosti HP.
- Čas na rekonstrukci logického disku v poli (LUN) či převedení dat na záložní disk (“Hot Spare”)
- Situace, kdy může být logický disk v poli (LUN) zablokovaný kvůli ochraně integrity dat
- Dobu nedostupnosti, která nebyla přímo způsobena hardwarovou chybou.

Další služby poskytované společností HP

Služby HP Care Pack a s tím spojený konzultační servis, jsou nabízeny v širokém portfoliu, které je zaměřeno na zlepšení výkonnosti Vašich starších serverů.

Služby Softwarové podpory:

HP softwarová podpora poskytuje komplexní softwarové služby pro software HP a vybraný software jiných výrobců, identifikaci problémů a jejich řešení, instalace a nastavení, a softwarové aktualizace.

Proaktivní služby a služby “Mission Critical”:

Služby, které Vám pomohou vybudovat a udržet vysoce dostupnou, měřitelnou a říditelnou IT infrastrukturu, která se snadno přizpůsobí změnám Vašeho obchodu.

IT konzultační služby

Je varianta služby, která zahrnuje odhady plánování kapacit, virtualizační plánování, služby zefektivňování energetické náročnosti, přemístění systémů, konsolidaci IT a celkové zlepšování procesů pro řízení IT služeb.

Vzdělávací služby

Profesionálové v oddělení pro vzdělávání disponují nespočtem zkušeností, které zúročují ke splnění Vašich potřeb v oblasti vzdělávání – včetně požadavků koncových uživatelů, systémových administrátorů a zaměstnanců poskytujících podporu. Naše on-line kurzy a kurzy vedené instruktory poskytují jak základní, tak pokročilé znalosti.

Proč službu HP Post Warranty

Služby HP spojují dlouholeté technické zkušenosti a jedinečné způsoby řízení více než třiceti-tisíc odborníků spolu s globální sítí autorizovaných servisních partnerů (viz. <http://www.hp.cz/services/podpora/asp.php>). Zakoupením služeb HP pro Vaše starší servery, získáte přístup k důvěryhodným servisním procesům, vytvořeným speciálně pro nákladově efektivní prodloužení životnosti Vaší stávající IT infrastruktury.

Podmínky nákupu služby HP Post Warranty Pack

Službu HP Care Pack označenou jako Post Warranty je možné zakoupit nejdříve ve 3 měsících před skončením platnosti standardní záruky nebo předchozí služby HP Care Pack. Nejpozději je možné službu Post Warranty zakoupit do 30 dnů po skončení standardní záruční lhůty nebo předchozí služby HP Care Pack, pokud je hardwarový produkt podporován HP.

Délka platnosti služby Post Warranty je 1 nebo 2 roky.

Informace

Pro více informací kontaktujte obchodního zástupce. Pro technickou podporu volejte servisní dispečink na tel.: 261 307 751 nebo nás navštivte na naší internetové stránce www.hp.cz/carepack
Dále je možné využít e-mail carepackcz@hp.com

Technology for better business outcomes

Pro více informací navštivte: www.hp.cz/carepack

© Copyright 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Uvedené informace mohou být změněny i bez předchozího upozornění. Jediné záruky na produkty a služby společnosti HP jsou uvedeny v přesně vymezených prohlášeních týkajících se záruk na tyto produkty nebo služby. Ze žádných zde uvedených informací nelze vyvodit existenci dalších záruk. Společnost HP není zodpovědná za technické nebo redakční chyby ani za opomenutí vyskytující se v tomto dokumentu.

