

HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service)

HPE 技術服務合約服務



Hewlett Packard
Enterprise

服務優勢

HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service) 是 HPE 最具彈性的支援服務，其設計在於幫助您一致符合服務層級目標與其他業務要求。

- 提供專為您的確切需求量身打造且兼具成本效益的支援解決方案，可因應您的 IT 解決方案和資料中心內部署的各種不同技術
- 主動找出問題並提供消除風險的建議
- 讓您連絡 HPE 專家，幫助您增強自身能力，整體目標在於幫助您降低風險、提高生產力，以及幫助應對尖峰工作負載與合併專案
- 彈性的回應式支援選購項目：您可以選擇任何 HPE 回應式層級，從下一營業日乃至於完修承諾，甚至更高層級；並且根據其在解決方案中扮演的角色配置於產品
- 透過主動端對端個案管理與回報提供一致而可靠的遠端支援，有助於避免不必要的例行問題呈報
- 快速連絡 HPE 技術專家，幫助您迅速因應任何重大問題並更快取得解決方案
- 彈性的主動式支援選購項目，由 HPE 專家提供，可補強您自身的能力，幫助您專注於創新
- 進階的遠端技術和工具，專為縮短停機時間和提高生產力所設計
- 專注於您的 IT 環境與業務目標的指定客戶團隊為您提供 HPE 內部的單一連絡窗口，有助於確保您與 HPE 的關係符合期望，以及確認所有服務選購項目交付都經過同意
- 連絡 HPE IT 服務管理 (ITSM) 專家並取得以 ITSM 最佳實務為基礎的專業知識，包括 ITIL V3、ISO/IEC 20000 和 COBIT，透過正式的持續改進程序為您提供改善 IT 運作的能力

服務說明

HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service) 是 HPE 最具彈性的支援服務，其設計在於幫助您一致符合服務層級目標與其他業務要求。HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service) 可依照您的特殊需求定制，支援範圍從分散式 IT 環境到整個資料中心。

您可以依據所述裝置的角色與重要性，透過混搭任何 HPE 支援產品與 IT 解決方案或資料中心的不同元素，藉此利用 HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service) 補強自己的技術與能力。IT 環境越來越多元，在較傳統的高階裝置之外，結合了低成本的虛擬化和刀鋒型技術部署，這些都可能各自需要相當不同的回應式支援。應用程式和資料中心伺服器可能需要快速的現場回應與 6 小時完修承諾，而大量 Web 伺服器所提供的固有高可用性功能可能只需要「下一營業日」支援。

無論您為 IT 基礎架構中特定裝置所選擇的例行回應式支援層級為何，這些裝置支援的端對端 IT 服務對於整體業務可能極為重要；發生非預期的情況時，您可能仍需要快速呈報與事件解決方案。如發生服務事件，HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service) 可讓您與 HPE 技術解決方案專家連絡，協助您快速解決重大問題。HP 採用了加速呈報程序來解決複雜的事件。此外，您的 HPE 專家支援團隊配備了專為縮短停機時間與提高生產力所設計的遠端技術和工具。

您還可以選購一組專為增強 IT 人員技術與補強回應式支援選購項目所設計的主動式服務，範圍從技術專屬活動，如軟體作業系統修補程式分析/建議和變更管理支援，到依據 IT 服務管理 (ITSM) HP 最佳實務達到持續改進的系統化方法，包括 IT Infrastructure Library (ITIL)、ISO/IEC 20000 和 COBIT。這些主動式服務的設計在於彈性選擇與自訂，以支援解決方案的不同元件或資料中心內的不同領域。

HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service) 的設計在於增強您自身的能力；幫助您消除人員、程序 and 技術方面的風險；提高 IT 服務品質與生產力；以及降低成本。

HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service) 包括由受過訓練的 HPE 客戶技術支援經理 (ASM) 所領導的指定客戶團隊。這個團隊的目標是在您指定的 IT 人員成員之間組織密切合作的關係，並且清楚了解您的業務目標、主要服務層級協議 (SLA)，以及您需要達成的關鍵效能指標 (KPI)。交付您選擇的各種不同支援選購項目將在 ASM 監督之下進行，並且引導以達成您的目標。

HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service) 具備的彈性和自訂能力，提供了專為您的需要量身打造且兼具成本效益的支援解決方案。

無微不至服務 (Datacenter Care) 還提供了以下可選購項目擴展服務：

彈性容量服務

- 彈性容量服務 (FCS) 是一款以您現場安裝的 HPE 伺服器、儲存設備和網路設的融合基礎架構為基礎的基礎架構公用程式服務，依使用情況付費並允許您根據每月用量變化的容量需求購買容量並付款。有關這一擴展服務的詳細資訊，請參閱 HP 無微不至彈性容量服務 (Datacenter Care Flexible Capacity Service) 資料表增補內容。

主要服務提供商

- 無微不至服務主要服務提供商 (PSP) 將具備 HPE 水準的單一源能力擴展至整個異質 IT 環境。PSP 為您提供了一個跨多家供應商的硬體和作業系統的單點責任制，以此簡化整個資料中心的服務管理和問題解決。有關這一擴展服務的詳細資訊，請參閱 HPE 無微不至服務主要服務提供商 (Datacenter Care Primary Service Provider) 資料表增補內容。

無微不至服務 (Datacenter Care) 提供的回應式和主動式支援組合在無微不至服務 (Datacenter Care) 合約中有所描述。複合型無微不至服務 (Datacenter Care) 協議也可能包括經雙方同意執行的「工作說明」，將詳細描述明確的回應式和主動式支援組合、涵蓋的裝置、地理服務範圍，以及任何其他方面的支援。身為 HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service) 起步階段的一份子，您的 ASM 將確認客戶支援計劃中所有支援承諾，以取得您的正式同意。

*IT 環境是指在單一國家/地區中由一位 IT 管理人員從事的直接日常管理工作情況下，依照「客戶提案」或「工作說明」中詳述的內容，HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service) 所支援的 IT 基礎架構。

服務功能重點

表 1. 核心功能

核心功能	
• 關係管理： - 指定的客戶團隊 - 客戶支援計劃 - 現場調查 - 支援規劃與檢閱 - 支援活動檢閱 - HPE 支援中心 - HPE 教育訓練規劃與協助	• 增強的來電處理： - 快速回應重大硬體和軟體事件 (全年無休) - 加速呈報管理 - 遠端硬體和軟體事件診斷與支援 - HPE 電子遠端支援解決方案 - 對非 HPE 產品提供協助 - 存取電子支援資訊與服務

表 2. 主動式服務選購項目

選購功能		
• 環境服務： - HPE 主動式選擇服務 (永保安康) 點數 - HPE 教育訓練點數 - 運作與技術建議 - 協助變更與改善的執行 - 客戶技術經理 (TAM) 增強 - 指定的關鍵業務顧問 (BCC) - 客戶願景與目標設定 - 業務規劃與檢閱 - 風險識別與測試基準 - 改善服務品質計劃 - 改善計分卡 - 服務失敗分析 - ISO/IEC 20000 認證協助	• 伺服器服務： - 作業系統修補程式分析與管理 - 伺服器韌體與軟體分析和管理的 - 系統效能檢查 - SAP 增強功能 • 儲存裝置服務： - 儲存裝置韌體與軟體分析和管理的 - 儲存裝置高可用性技術評估 - 100% HPE XP 和 P9000 磁碟陣列資料可用性保證 - 儲存陣列預防性維護	• SAN 服務： - SAN 韌體與軟體分析和管理的 - SAN 支援性評估 - SAN 互通性保證 • 網路服務： - 網路韌體與軟體分析和管理的 - 網路重大事件通知 - 網路資產報告 - 開放式網路環境支援

表 3. 回應式服務選購項目

選購功能	其他服務選購項目
• 預設服務時段 (全年無休) • 預設硬體回應式支援功能： - 現場硬體支援 - 4 小時現場回應 - 替換零件和材料 - 當日完工 • 預設軟體回應式支援功能： - 非關鍵軟體回應 - 軟體產品與文件更新 - 使用軟體更新的授權 - HPE 建議的軟體與文件更新方式	• 選購硬體回應式支援功能： - 對非 HPE 產品提供協同合作之叫修管理 - 6 小時完修承諾時間承諾 - 前期稽核 - 增強的零件庫存管理 - 專屬零件庫存 - 瑕疵媒體保留 - 完整瑕疵材料保留

表 4. 服務層級選購項目

服務時段	硬體回應式支援選購項目
• 預設服務時段： - 全年無休 • 服務時段選購項目： - 標準營業時間・標準營業日 (9x5) - 24 小時・正常營業日 (24x5) - 延長數小時服務時間 - 延長數天服務時間 - 不同 HPE 合約或 HPE 保固下的服務時段	• 硬體支援現場回應時間 • 現場回應時間選購項目： - 4 小時現場回應 - 次日現場回應 - 合約服務可能依照不同的 HPE 合約或 HPE 保固 • 硬體完修時間承諾 (Hardware call-to-repair) (替代硬體現場回應時間選購項目) • 硬體完修時間承諾選購項目： - 6 小時完修承諾時間 - 時間 - 合約服務可能依照不同的 HPE 合約或 HPE 保固

表 5. 到府修復升級增強功能選購項目

主動式功能	回應式功能
• 到府修復升級增強功能 • ITSM 評估 • 前期稽核 • 每日過濾關鍵修補程式 • 每月支援檢閱 • 每半個月作業系統修補程式分析與管理 • 交付程序檢閱 • 設定檢查 • HPE 主動式選擇服務 (永保安康) 點數	• 4 小時到府修復承諾 • 問題解決確認 • 專屬零件庫存 • 自訂呈報程序

規格

表 1. 核心功能

功能或服務	交付規格
核心功能	此產品的核心功能可能包括下列各項：
關係管理	HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service) 關係管理包括指定的客戶團隊，能了解客戶的業務與 IT 目標，並且致力於確保符合這些需求。關係管理的功能如下所述：
指定的客戶團隊	HPE 會為客戶的組織指定客戶團隊。HPE 指定的客戶團隊成員包括： • 客戶技術支援經理 (ASM) • 客戶技術經理 (TAM) • 資料中心硬體專家 (DHS) HPE 客戶團隊是客戶的主張與技術焦點，為 HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service) 涵蓋的 IT 環境提供持續的支援。為協助達成客戶的目標，團隊會與客戶一同開發並例行檢閱共同議定的客戶支援計劃。其他活動包括： • 舉辦支援規劃與檢閱會議，以及支援活動檢閱 • 在需要特殊技術時 (例如儲存裝置/SAN 或網路專家)，協調選購的主動式活動與其他 HPE 資源 • 監控可能影響客戶環境的問題、修補程式及公告 • 服務活動報告與事件趨勢 • 檢閱 HPE 硬體公告通知
客戶支援計劃	ASM 會配合客戶的 IT 人員制定客戶支援計劃，並且記錄必要的回應式和主動式支援、裝置、地理服務範圍，以及 HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service) 所提供任何其他方面支援的組合。客戶支援計劃同時詳述角色與責任以及連絡資訊和呈報程序，並且將在本服務的起步階段取得客戶的正式確認。
現場調查	在 HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service) 支援期間一開始，HPE 會進行一項調查，以取得客戶硬體和軟體的詳細庫存，並且記錄硬體和作業系統組態資訊。這項資訊有助於 HPE 的疑難排解程序、支援客戶的日常運作，以及協助進行規劃。HPE 會在客戶支援計劃中記載技術組態資訊，並且在 HPE 文件庫中提供，方便 HPE 與客戶參考。
支援規劃與檢閱	ASM 每季舉辦 (或依照「工作說明」中議定的時間範圍) 現場支援規劃與檢閱會，會議中客戶與 ASM 會檢閱 HPE 在上一期間提供的支援，包括支援活動報告中提出的重要主題，以及 HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service) 活動的成果。這些檢閱還提供機會探討各種趨勢、客戶 IT 環境與業務的任何既定變更，以及這些變更對客戶支援需求的影響。另外也可能提出任何其他支援需求並進行討論。 這些檢閱會提供了開放式的溝通論壇，不僅幫助客戶分享客戶組織的業務與 IT 目標，同時有助於讓服務持續符合客戶的需求。在這些檢閱會期間，HPE 客戶團隊能夠分享 HPE 最佳實務，並提供與客戶目前和未來的營運需要和專案相關的 IT 營運和技術建議。HPE 客戶團隊的成員可依 ASM 的決定參與這些會議。

表 1. 核心功能 (續)

功能或服務	交付規格
核心功能	此產品的核心功能可能包括下列各項：
支援活動檢閱	HPE 每季 (或依照「工作說明」中議定的時間範圍) 為客戶提供支援活動檢閱報告，其中記載特定期間內的回應式支援來電資訊。報告內容會強調潛在的風險因素，且提供適當的建議。
HPE 支援中心	HPE 提供了全方位的線上資源，可用於滿足立即需要的自訂知識、工具和服務。此單站式 IT 站點提供您自助式解決工具；個人化的可靠協助；線上說明與論壇；以及立即存取全方位的多廠商與多平台 IT 內容。
HPE 教育訓練規劃與協助	ASM 可依客戶要求舉辦客戶教育訓練與開發需求的高階檢閱會。ASM 還可協助連絡 HPE 客戶教育訓練機構。客戶可在 HPE 教育訓練服務網站上存取教育訓練課程與詳細的課程說明。HPE 教育訓練服務團隊可做為另一項選購的活動提供，協助發展專為客戶的特殊教育訓練需求量身打造的自訂課程或端對端學習解決方案。
增強的來電處理	增強的來電處理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。這些程序是專為客戶的需要所量身打造，聘請適當的 HPE 技術專家協助解決涵蓋範圍內的重大支援事件，以更快獲得解決方案。增強的來電處理包含下述各項功能：
快速回應重大硬體和軟體事件 (全年無休)	客戶可以週一至週日、每週 7 天、每天 24 小時與 HPE 連絡。若客戶因重大事件來電，HPE 會將客戶來電轉至技術解決方案專家 (TSS) 或 15 分鐘內給客戶回電。 TSS 在恢復複雜運算環境方面經受過訓練且能存取 HPE 的技術知識與資源的完整陣列以協助解決問題。如有硬體問題需要到府解決，將按照受影響裝置上的已購買硬體到府回應式服務涵蓋層級派遣硬體專家至該客戶現場。除提供初始疑難排解之外，TSS 還按需要執行故障資料收集和事件定義、使用嚴格的服務案例管理和升級程序，以及接洽額外技術專家。 針對重大事件，HPE 可自行決定是否提供事後檢閱。此活動有助於找出客戶或 HPE 可著手進行的任何改善，以避免未來發生類似的事件，或改進後續的事件處理。 事件嚴重性等級的定義，請見「一般條文」。
加速呈報管理	HPE 採用整合式的加速呈報程序，解決涵蓋範圍內的複雜支援事件，以更快獲得解決方案。針對重大事件，會指派一位重大事件管理員 (CEM)。 如果情況需要額外的資源或技術，CEM 會協調事件呈報並迅速徵召 HPE 內的重要事件解決專家。 事件嚴重性等級的定義，請見「一般條文」。

表 1. 核心功能 (續)

功能或服務	交付規格
核心功能	此產品的核心功能可能包括下列各項：
遠端硬體和軟體事件診斷與支援	客戶已致電提出服務請求且 HPE 已確認*接到來電之後，HPE 將在硬體或軟體服務時間範圍內運作以隔離硬體或軟體問題，並且從遠端與客戶一起進行疑難排解、補救及解決問題。在提供任何現場協助之前，HPE 可能會使用 HPE Insight Remote Support 啟動並執行遠端診斷測試，以存取涵蓋範圍內的產品，或使用其他可用的方式加快遠端問題的解決。 涵蓋範圍內的硬體或軟體事件可經由當地提供的電話或入口網站向 HPE 報告，或經由 HPE Insight Remote Support 報告 (此自動化設備可全年無休報告事件)。HPE 會記錄來電、指派個案 ID，並將該個案 ID 傳達給客戶，以確認收到服務要求。HP 保留確定所有報告事件的最終解決方案的權利。 *如需瞭解詳細資訊，請參閱「一般條文」章節。
HPE 電子遠端支援解決方案	HPE 電子遠端支援解決方案提供可靠的疑難排解與修復能力，並且可包括遠端系統存取解決方案，提供方便的集中管理位置，以及任何未完成事件與報告記錄的企業檢視。HPE 支援專家僅在事先取得客戶書面授權後才會使用遠端系統存取。遠端系統存取可讓 HPE 支援專家提供更加有效的疑難排解和更快速的問題解決方案。
對非 HPE 產品提供協助	如果解決支援產品問題的過程中，發現是因為其他廠商的產品而造成此問題，HPE 會 (盡可能) 協助客戶將問題轉給該廠商 (假設客戶擁有與該廠商的有效支援協議的話)。 若客戶提出要求，HPE 可針對特定供應商產品提供協同合作之叫修管理。這些產品對提供解決方案支援至關重要，且 HP 支援對這些產品無效。以下列出涵蓋的廠商產品： • Oracle (僅限 Oracle Database 產品與 Solaris OS) 客戶必須從 Oracle 處購買 Oracle 支援協議。 HPE 與廠商協同作業的層級取決於客戶與該廠商的服務層級。
存取電子支援資訊與服務	作為此服務一部分，HPE 提供特定商用電子和網路型工具的存取。客戶可以存取： • 已註冊的使用者可存取的特定功能，例如下載選定的 HP 韌體 (可能需要透過 HPE 軟體支援協議取得額外授權)、訂閱硬體相關主動式服務通知，以及參與支援論壇以解決問題並與其他註冊使用者分享最佳實務。 • 擴充的網路型技術支援文件搜尋，有助於更快解決問題 • 特定 HPE 專屬服務診斷工具需要密碼才能存取 • 直接提交問題給 HPE 的 Web 工具，透過預先審核程序將支援或服務請求傳送至適當的資源，協助快速解決問題，並且允許檢視提交的每一個支援或服務請求的狀態，包括透過電話提交的個案 • 在 HPE 與協力廠商主控的知識資料庫中搜尋特定協力廠商產品，以擷取產品資訊、取得支援問題解答和參與支援論壇；此服務可能受限於協力廠商存取限制

表 2. 主動式服務選購項目

功能或服務	交付規格
選購功能	下方所列的可選功能也能加入到此自訂產品中，並根據所選的服務和功能來定價。追加的協定服務會在 HP 正常營業時間內 提供，除非已購買營業時間外協助。如需進一步的詳細資訊，請洽詢當地 HP 代表。
主動式服務選購項目的一般說明	HPE 無微不至服務包含一套全方位的選購主動式服務，可支援客戶及其業務目標。選擇這些服務可增強客戶自身的能力，並且將在客戶支援計劃中記錄與確認。
環境服務	客戶可以選擇下列任何環境服務選購項目，以達成客戶的服務層級目標與其他業務目標。
HPE 主動式選擇服務 (永保安康) 點數	此選購項目提供十點 (10) 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。如需更多詳細資訊，請參閱表 8。
HPE 教育訓練點數	客戶可購買 HP 教育訓練的點數，讓員工拓展與強化其技術和流程知識。如需進一步的詳細資訊，請洽詢當地 HPE 代表。
運作與技術建議	HPE 客戶團隊會主動提供有關例行交付客戶的重要 IT 服務，以及執行服務管理程序和技術的建議與指引。HPE 客戶團隊可依客戶要求提供執行活動的協助，例如技術變更檢閱，以及檢閱監控工具的事件閾值。
協助變更與改善的執行	HPE 客戶團隊會與客戶合作，協助設計和執行變更與改善，以解決持續服務與檢閱會議中提出的缺點。
客戶技術經理 (TAM) 增強	指定的客戶技術經理 (TAM) 屬於指定的客戶團隊的一份子，可因應更深入的 IT 營運，為客戶業務帶來附加價值。指定的 TAM 還可提供額外的環境系統效能檢查、活動和趨勢報告、詳盡的技術協助，以及最佳實務建議。TAM 會在週一至週五 HPE 正常營業時間內待命，HPE 假日除外。
指定的關鍵業務顧問 (BCC)	ITIL 認證的關鍵業務顧問 (BCC) 為可用性專家，可指定給客戶的 IT 人員，以找出並降低技術、人員和程序方面的風險，並且幫助客戶達成其業務目標。
客戶願景與目標設定	HPE 客戶團隊會與客戶共同舉辦願景與目標設定研討會，找出業務目標與 IT 基礎架構目標以及重要的 SLA 和 KPI。在這場研討會中，HPE 將記錄 HPE 無微不至服務的範圍，因為此範圍與客戶的 IT 服務、人員、程序和技術息
業務規劃與檢閱	ASM 每半年 (或依照「工作說明」中議定的時間範圍) 舉行業務規劃與檢閱會議，有助於讓 HPE 客戶團隊的活動符合任何變動的業務需求以及任何新技術或 IT 服務。ASM 會記錄客戶願景與長期目標的改變，並且討論對於 HPE 無微不至服務和客戶支援計劃範圍的任何影響。此活動有助於 HPE 客戶團隊和其他 HP 資源在交付服務的過程中，維持對客戶需求的了解。

表 2. 主動式服務選購項目 (續)

功能或服務	交付規格
選購功能	下方所列的可選功能也能加入到此自訂產品中，並根據所選的服務和功能來定價。追加的協定服務會在 HPE 正常營業時間內提供，除非已購買營業時間外協助。如需進一步的詳細資訊，請洽詢當地 HPE 代表。
風險識別與測試基準	HPE 客戶團隊會依據 HPE 無微不至服務的範圍，以及服務的客戶願景與目標設定研討會期間或與客戶的類似討論中找出的重要目標，設計出自訂的 ITSM 評估。HPE 客戶團隊會進行這項自訂評估，找出改進能力與機會之間的落差，然後與客戶一同檢閱評估結果，並建立客戶目前風險、成熟度、效益與效率層級的協定測試基準。此測試基準會將客戶能力與業界最佳實務以及客戶的 SLA 與業務目標的要求做比較。
改善服務品質計劃	HPE 客戶團隊會建立服務改進計劃 (SIP)。身為風險識別與測試基準* 活動的一份子，HPE 客戶團隊會進行自訂 ITSM 評估。HPE 客戶團隊會與客戶討論這項落差分析的結果，找出任何弱點或改進的機會，並協助客戶建立能反映客戶優先順序與建議活動的 SIP，透過 HPE 與客戶 IT 人員的主動式活動組合來因應識別出的風險。一旦 SIP 開發完成，HPE 客戶團隊就可藉由提供執行改進工作的建議和指導，協助客戶按季管理這項計劃。HPE 客戶團隊還會協助客戶檢閱及排出新的改進工作的優先順序，以便納入 SIP 中。 *改善服務品質計劃選購項目需要先具備風險識別與測試基準選購項目。
改善計分卡	HPE 客戶團隊會與客戶共同找出和/或設計改進指標、報告機制以及改進計分卡，可讓客戶正式追蹤對客戶的 IT 服務、人員、程序和技術的改進情形。之後，HPE 客戶團隊會逐季利用 HPE 無微不至服務活動與 SIP* 檢閱會期間獲得的改進資料，幫助客戶更新改善計分卡。 *改善計分卡選購項目需要先具備改善服務品質計劃選購項目。
服務失敗分析	HPE 客戶團隊會與客戶合作並提供建議，讓客戶了解如何降低客戶環境中 IT 服務失敗對業務的影響。這項分析會識別客戶 IT 服務中斷的基本原因，並且詳述各項原因對業務的影響。服務失敗分析還會識別出改善客戶程序和工具的機會。HPE 客戶團隊會在客戶的 SIP 中記錄問題與相關經驗。這項分析也可以用來調查消除客戶規劃的停機時間，或降低停機時間的長度或影響。
ISO/IEC 20000 認證協助	HPE 無微不至服務的主動式活動可針對客戶量身打造，幫助客戶執行 ISO/IEC 20000 這項 IT 服務管理的國際標準中所定義的最佳實務。HPE 可為客戶提供建議和方針，幫助客戶取得正式的 ISO/IEC 20000 認證 (如果這是客戶的目標之一)。風險識別與測試基準活動中包含的 ITSM 評估範圍，可識別出 ISO/IEC 20000 合規方面的落差，並且包含適當的改進以便在 SIP 內排定優先順序。此計劃的進度會在 SIP* 檢閱會期間討論。 *ISO/IEC 20000 認證協助選購項目需要先具備 SIP 選購項目。

表 2. 主動式服務選購項目 (續)

功能或服務	交付規格
選購功能	下方所列的可選功能也能加入到此自訂產品中，並根據所選的服務和功能來定價。追加的協定服務會在 HPE 正常營業時間內提供，除非已購買營業時間外協助。如需進一步的詳細資訊，請洽詢當地 HPE 代表。
伺服器服務	客戶可以選擇下列任何伺服器服務選購項目，以達到服務層級目標和其他業務目標：
作業系統修補程式分析與管理 (伺服器)	針對 HPE-UX、MPE、Tru64 UNIX®、NonStop 核心及 OpenVMS，HPE 會監控作業系統或先前發行的修補程式中已知重大瑕疵的修補程式通知，評估瑕疵是否會影響服務範圍的環境，以及 (如在保固範圍內) 通知客戶以討論可能採取的動作。客戶支援計劃中將記載並確認支援的作業系統、虛擬機器管理員軟體 (Hypervisor) 和伺服器數目。 每季 (或依照「工作說明」中議定的時間範圍) 客戶和 HPE 客戶團隊都會討論建議的修補程式。HPE 客戶團隊會提出建議，協助變更管理的考慮事項。 針對 HPE-UX 和 NonStop 專屬作業系統，HPE 會提供自訂包，並報告建議客戶安裝的修補程式。 針對 Tru64 UNIX 和 OpenVMS 作業系統，HPE 會提供自訂的報告，其中列出建議客戶安裝的修補程式。 針對 MPE 專屬作業系統，HPE 將提供最新的建議修補程式 Power Patch 套裝軟體，以供客戶安裝。 針對 Microsoft® 作業系統，HPE 會提供一份書面的 Microsoft Service Pack 簡報，其中說明最新的 Microsoft 作業系統與伺服器應用程式 Service Pack 的功能。HPE 還會每月 (或依照「工作說明」中議定的時間範圍) 發出有關 Microsoft 安全性版本的通知，並且每季 (或依照「工作說明」中議定的時間範圍) 提供有關適用於客戶的客戶支援計劃中所述伺服器的 HPE-Microsoft 支援產品通知。 針對 Linux 作業系統，HPE 會檢閱 Linux 供應商提供的 Linux 修補程式通知，並依據 Red Hat 和 SUSE Linux 版本，建議適合客戶環境的修補程式以供客戶安裝。 針對 VMware 和 Microsoft Hyper-V Hypervisor，HPE 會檢閱供應商的修補程式通知，並建議適合客戶環境的修補程式。
伺服器韌體與軟體分析和 管理 (伺服器)	HPE 會定期發佈伺服器的韌體更新。這些更新可解決潛在的事件、提供附加功能，或改善效能。除了提供適當的計劃降低對客戶營運的干擾之外，HPE 還可提供適當的更新。每季 (或依照「工作說明」中議定的時間範圍) 客戶和 HPE 都會討論建議的更新。客戶支援計劃中將記載並確認支援的伺服器數目。 定義為客戶無法自行安裝的韌體，亦會由 HPE 提供現場安裝。無論在標準 HPE 營業時間或非標準 HPE 營業時間，HPE 都會依客戶要求安裝這些韌體更新，不會對客戶收取任何額外費用。HPE 會在服務時間範圍內，依客戶要求透過電話協助安裝客戶可自行安裝的韌體。

表 2. 主動式服務選購項目 (續)

功能或服務	交付規格
選購功能	下方所列的可選功能也能加入到此自訂產品中，並根據所選的服務和功能來定價。追加的協定服務會在 HPE 正常營業時間內提供，除非已購買營業時間外協助。如需進一步的詳細資訊，請洽詢當地 HPE 代表。
系統效能檢查 (伺服器)	HPE 會使用診斷工具評估單一實體伺服器或磁碟分割上單一作業系統的運算環境。HPE 會進行一系列的診斷測試，比較客戶的運算環境與可接受的系統管理實務，並提供報告詳細說明結果，強調需要解決或調查的情況，以及建議適合採取的動作。客戶支援計劃中將記載並確認要部署的系統效能檢查次數和頻率，以及支援的伺服器數目。
SAP 增強功能 (伺服器)	執行 SAP 產品的系統對於企業營運十分重要。為協助客戶使 SAP 基礎架構符合其營運和技術目標，HPE 無微不至服務的 SAP 增強功能在 HPE 與 SAP 之間提供了選購的主動式支援，以及整合式問題解決方案。HPE 無微不至服務的 SAP 增強功能交付內容包括： • 每季 (或依照「工作說明」中議定的時間範圍) 提供作業系統修補程式協助，其中包括考量特定作業系統、資料庫和 SAP 組合的 SAP 產品協調分析 • 每月 (或依照「工作說明」中議定的時間範圍) 提供效能趨勢分析、報告和建議 • 每年 (或依照「工作說明」中議定的時間範圍) 提供容量規劃 • SAP 為主的企業協同合作規劃 HPE 遠端支援技術可做為強化協同合作的平台，透過提供深入客戶端 SAP 解決方案經理 (SoLMan) 的營運橋樑，進行自動化的事件同步處理。使用 SAP SoLMan 服務台的客戶可整合 HPE 遠端支援技術，為整個 SAP 範疇提供全面性的事件管理。假設問題發生，HPE 和 SAP 支援程序就會彼此連結，提供迅速的整合式問題解決方案。HPE SAP 客戶支援團隊是由 ASM 所組成，他們是受過 SAP 訓練與認證的技術顧問，更能了解 HPE 與 SAP 之間的互動，並且能夠有效預防及解決 SAP 相關問題。
儲存裝置服務	客戶可以選擇下列任何儲存裝置服務選購項目，以達到服務層級目標和其他業務目標：
儲存裝置韌體與軟體分析與管理 (儲存裝置)	每季 (或依照「工作說明」中議定的時間範圍) HPE 都會分析可能的儲存設備相關軟體和韌體更新。HPE 客戶團隊會提供適合的軟體和韌體更新建議，以及這些建議的升級規劃協助。定義為客戶無法自行安裝的韌體和儲存裝置嵌入式軟體更新，將由 HPE 提供現場安裝。無論在標準 HPE 營業時間內或標準 HPE 營業時間以外，HPE 都會依客戶要求安裝這些更新，不會對客戶收取任何額外費用。如若客戶要求，HPE 將在服務時段內透過電話協助安裝客戶可自行安裝的韌體和軟體。客戶支援計劃中將記載並確認支援的儲存設備數目。

表 2. 主動式服務選購項目 (續)

功能或服務	交付規格
選購功能	下方所列的可選功能也能加入到此自訂產品中，並根據所選的服務和功能來定價。追加的協定服務會在 HPE 正常營業時間內提供，除非已購買營業時間外協助。如需進一步的詳細資訊，請洽詢當地 HPE 代表。
儲存高可用性技術評估 (儲存)	HPE 會對一個儲存陣列進行高可用性評估。這項評估包括分析實體環境、陣列的設定，及其韌體和軟體版本。另外會檢查陣列與 SAN 連接的互通性與可用性。HPE 會與客戶的 IT 人員面談以評估 ITIL 最佳實務在儲存管理方面的使用情形。完成評估後，HPE 會提供一份報告給客戶，並簡要說明結果與建議。客戶支援計劃中會記載並議定儲存設備評估的次數和頻率。
100% XP 資料可用性保證 (儲存設備)	針對 HPE XP 磁碟陣列，100% 資料可用性保證會在陣列架構內邏輯單元號碼 (LUN) 層級上，提供一致的客戶資料存取。啟用保證之前，客戶和 HPE 必須先進行特定的先決條件活動。啟用 100% 資料可用性保證之前，必須先進行儲存高可用性技術評估。此外，啟用這項保證的條款之前，必須先完成這項評估提出的建議。另外還需要特定客戶承諾（包括但不限於遠端支援存取性與特定變更管理程序）才符合資格。請參考列示的「附件 DAG (資料可用性保證)」，或連絡當地 HPE 代表，以取得要求、規格及例外情況的詳細資料。 此保證為個別文件，需先經過客戶同意與簽署。
儲存陣列預防性維護 (儲存裝置)	針對 HPE XP 和 P9000 磁碟陣列產品系列，HPE 會在雙方議定的時間主動進行年度（或依照「工作說明」中議定的時間範圍）現場視察。在視察期間，硬體專家會根據儲存陣列的運作規格，進行預防性的電子系統元件維護。
SAN 服務	客戶可以選擇下列任何 SAN 服務選購項目，以達到服務層級目標和其他業務目標：
SAN 韌體與軟體分析和管理工作 (SAN)	每季（或依照「工作說明」中議定的時間範圍）HPE 都會分析可能的 SAN 相關軟體和韌體更新。HPE 客戶團隊會提供適合的軟體和韌體更新建議，以及這些建議的升級規劃協助。定義為客戶無法自行安裝的韌體和嵌入式 SAN 裝置所在軟體更新，將由 HPE 提供現場安裝。無論在標準 HPE 營業時間內或標準 HPE 營業時間以外，HPE 都會依客戶要求安裝這些更新，不會對客戶收取任何額外費用。如若客戶要求，HPE 將在服務時段內透過電協助安裝客戶可自行安裝的韌體和軟體。需要支援服務的 SAN 裝置數量將會記錄在客戶支援計劃中，並取得認同。
SAN 支援性評估 (SAN)	HPE 會評估客戶的 SAN 支援性，在識別出可能會影響穩定性或支援性的問題後，再提供調整建議。第一次訂購 SAN 支援即可享有初始 SAN 支援性評估服務。您往後每一年繼續訂購 SAN 支援時，我們都會更新評估內容。

表 2. 主動式服務選購項目 (續)

功能或服務	交付規格
選購功能	下方所列的可選功能也能加入到此自訂產品中，並根據所選的服務和功能來定價。追加的協定服務會在 HPE 正常營業時間內提供，除非已購買營業時間外協助。如需進一步的詳細資訊，請洽詢當地 HPE 代表。
SAN 互通性保證 (SAN)	擁有 SAN 服務範圍的 HPE 無微不至服務客戶有資格享有 SAN 互連保證。此保證在已核准的 SAN 基礎架構內，從指定的儲存裝置連接埠到指定之 SAN 連線伺服器的主機匯流排介面卡，提供至少一個 (1) 資料通訊路徑。客戶和 HP 的某些必要活動，必須在啟用任何保證之前舉辦。特定的客戶承諾 (包含但不限於遠端支援協助工具及特定的變更管理程序) 也是符合資格的必要條件。如需要求、規格及例外情況的進一步詳細資訊，請參閱展示附件 SAN 互通性保證，或連絡當地的 HPE 代表。保證範圍涵蓋的 SAN 裝置數量，將會記錄在客戶支援計劃中，並獲得確認。
網路服務	客戶可選擇下方註記的任何網路服務選購項目，以達到其服務層級目標和其他企業宗旨：
網路韌體與軟體分析和管理 (網路)	來自 HPE 及 HPE 為其授權服務供應商之組織的網路韌體和軟體更新的新版本，也許有能力處理潛在問題事件、提供新增的功能，且有助於提升效能。如果更新程式適用於客戶的 HPE 無微不至服務環境，在支援計劃和檢閱期間，HPE 客戶團隊將會和客戶一同檢閱。需要支援服務的 SAN 裝置數量將會記錄在客戶支援計劃中，並獲得確認。
網路重大事件通知 (網路)	必要時，HPE 會通知客戶哪些重大軟體事件會影響網路作業。在 HPE 無微不至服務環境之內，特別針對 HPE 網路裝置軟體和來自 HPE 為其裝置授權服務供應商之組織的網路裝置軟體提出的通知。需要支援服務的 SAN 裝置數量將會記錄在客戶支援計劃中，並獲得確認。
網路資產報告 (網路)	每年 (或依照「工作說明」中議定的時間範圍) HPE 客戶團隊會完成一項網路設備稽核，以對應客戶的網路拓撲。此外，客戶將會收到一份報告，內容包含網路階層圖、網路軟體版本、硬體裝置，以及自上次稽核至今所做的變更。需要支援服務的 SAN 裝置數量將會記錄在客戶支援計劃中，並獲得確認。
開放網路環境支援 (網路)	HPE 也能針對許多開放式 (多廠商) 網路提供被動與主動式支援的單一連絡點。HPE 能為客戶的多廠商網路提供問題解決方案，執行故障隔離，並能管理問題解決方案。此外，HPE 能在客戶的客戶支援計劃、支援規劃與檢閱及支援活動檢閱中合併多廠商裝置。

表 3. 回應式服務選購項目

功能或服務	交付規格
選購功能	下方所列的可選功能也能加入到此自訂產品中，並根據所選的服務和功能來定價。
回應式服務選購項目的一般描述	所有 HPE 無微不至服務所支援的 IT 基礎架構和裝置，必須具備 HPE 提供的有效回應式支援。這項支援可確實享有納入無微不至服務協議之裝置的資格，或可將服務協議優先權放在現存 HPE 支援協議或 HPE 保固範圍之前。由此項服務所支援的 IT 基礎架構和裝置，將會記錄在客戶提案、工作內容說明或同等文件中，並在服務啟動期間由 ASM 與客戶確認。
預設服務時段 (全年無休)	服務時段可指定現場或遠端提供回應式服務的時間範圍。HPE 無微不至服務的預設服務時段為週一至週日，每天 24 小時，包括 HPE 假日。對於任何重大事件的回應時段為週一至週日，每天 24 小時，包括 HPE 假日，這在上述核心功能內屬於「增強型來電處理」的一部分。
預設硬體回應式支援功能	如果硬體產品明確含括在 HPE 無微不至服務協議中，對於這項服務的預設硬體支援將在全年時段提供 4 小時現場回應。 HPE 無微不至服務協議下所支援的硬體產品，也依 HPE 合約或 HPE 保固，各自享有各自的服務時段和服務層級。
現場硬體支援	如果以 HPE 的判斷，硬體事件無法遠端解決，則 HPE 授權代表將會對涵蓋範圍內的硬體產品提供現場技術支援，以便將其修復至正常運作狀態。HPE 可以全權酌情決定，可能會選擇替換產品，而非修復產品。我們會以全新或在效能上等同全新的產品來作為替換產品。替換後的產品即為 HPE 的財產。 「失效時修正」：除了提供現場技術支援，HPE 還會： • 安裝可用的工程改進功能，協助客戶確保硬體產品正常運作，並保持與 HPE 提供的硬體替換零件的相容性。 • 安裝由 HPE 定義為非客戶可安裝之可用韌體更新，HPE 認為需要這些更新程式才能將涵蓋範圍內產品回復到作業狀態，或維護 HPE 所提供以及供客戶授權使用的可支援性 「要求時修正」：此外，在服務時段，HPE 將依客戶請求安裝由 HPE 定義為非客戶可安裝、且可供客戶授權使用的重要韌體更新，如果適用的話。重要韌體更新為 HPE 產品部建議立即安裝的韌體更新。 本文件任何內容或 HPE 單一支援訂購條款如有抵觸，對於所選的企業儲存陣列和企業磁帶產品，HPE 將涵蓋並更換瑕疵或耗盡的電池，因為電池對涵蓋範圍內產品的正常運作至為關鍵。
4 小時現場回應	在 HPE 收到並確認服務請求後的 4 小時內，HPE 授權代表會在服務時段內抵達客戶現場開始進行硬體維修服務。

表 3. 回應式服務選購項目 (續)

功能或服務	交付規格
選購功能	下方所列的可選功能也能加入到此自訂產品中，並根據所選的服務和功能來定價。
替換零件和材料	HPE 將提供 HPE 支援的替換零件及必要材料，以便服務範圍內的硬體產品維持正常運作狀態，其中包括可用且建議的工程改善所需的零件和材料。HPE 提供的替換零件應是全新的零件，或功能上與效能上等同於新零件。替換後的零件為 HPE 的財產。想要保留替換零件的客戶將收到帳單，並被要求為替換零件支付少於任何適用折扣價的價目表價格。 我們不支援耗材與消耗性零件，且此服務不包含該部分；標準保固條款與條件適用於耗材與消耗性零件。 最長支援使用期限/最大使用限制： 若零件和元件超過製造商操作手冊、產品快速規格或技術產品資料表中所列之產品支援的最長支援使用期限及/或最大使用限制，則此服務將不包含提供、維修或替換零件與元件。
持續作業至完工	HPE 授權代表到達客戶現場後，將由 HPE 酌情決定繼續提供現場或遠端服務，直至產品修復為止。如果需要其他零件或資源，則 HPE 可能會暫時中止作業，待零件或資源可用後再繼續執行。 持續作業至完工規定僅適用於現場硬體服務層級，不適用於針對桌上型電腦、手機和消費性產品提供的現場支援。 HPE 確認硬體故障已經更正或硬體已經更換，即視為維修完畢。
預設軟體回應式支援功能	
非關鍵軟體回應	非關鍵軟體事件一經記錄，如果時間剛好在合約規定的服務時段內，HPE 將在服務請求完成記錄之後的 2 小時內回電。HPE 將提供修正支援，以解決可識別且客戶可重現的軟體產品問題。HPE 亦提供支援，以協助客戶識別難以重現的問題。客戶會獲得解決事件與解析設定參數的協助。 對於重要軟體回應，請參照回應重大硬體和軟體事件之「增強型來電處理」的功能定義。 事件嚴重性等級的定義，請見「一般條文」。
軟體產品與文件更新	HPE 發行 HPE 軟體更新項目時，我們會提供軟體的最新修訂版與參考手冊給客戶。針對特定的協力廠商軟體，HPE 將於協力廠商提供更新時提供更新項目，或者 HPE 將提供如何直接向協力廠商取得任何軟體更新的指示。客戶要求下載、安裝或執行軟體的最新修訂版時，我們也會提供授權碼或存取碼，或是取得授權碼或存取碼的指示給客戶。 針對大部分 HPE 軟體與 HPE 支援的特定協力廠商軟體，您可透過 HPE 支援中心的「軟體更新與授權」入口網站來取得更新項目。「軟體更新與授權」入口網站可讓客戶以電子存取方式接收及主動管理軟體產品與文件更新。 針對其他 HPE 支援的協力廠商軟體，客戶可能需要直接從廠商的網站下載更新項目。

表 3. 回應式服務選購項目 (續)

功能或服務	交付規格
選購功能	下方所列的可選功能也能加入到此自訂產品中，並根據所選的服務和功能來定價。
使用軟體更新的授權	客戶收到授權後，將依原始 HPE 或原始製造商軟體授權條款的規定，針對本服務涵蓋之各系統、插槽、處理器、處理器核心或使用軟體授權使用 HPE 或 HPE 所支援之協力廠商軟體的軟體更新。 授權條款應遵循客戶之先決條件基本軟體授權的 HPE 軟體授權條款，或協力廠商軟體製造商現行的授權條款 (如有的話) 中所述的規定，包括可能隨附於本服務所提供軟體更新的任何額外軟體授權條款。
HPE 建議的軟體與文件更新方式	針對 HPE 或 HPE 支援的協力廠商軟體與文件更新，由 HPE 決定建議的交付方式。軟體更新與文件更新的主要交付方法將透過自「軟體更新與授權」入口網站或協力廠商提供的網站下載。
其他服務選購項目	以下額外的可選功能僅適用於合格產品：
選購硬體回應式支援功能	
對非 HPE 產品提供協同合作之叫修管理	HPE 接受有關 HPE 伺服器上所安裝，涵蓋於 HPE 協同合作之叫修管理服務協議中的非 HPE 軟體產品* 的來電，並且會嘗試運用 HPE 可取得的已知補救辦法來解決問題。 如果 HPE 判定問題是由選定的協力廠商軟體所造成，而客戶應用「HPE 協同合作之叫修管理服務」資料表的「基本軟體支援」交付內容中所定義的已知可用修正方法並未解決問題，則 HPE 將依客戶要求致電協力廠商軟體廠商提供服務 (假設客戶與廠商之間存在適當的支援協議)。接洽軟體廠商之後，HPE 將完成此 HPE 來電，但是，如有需要，客戶可參考原始呼叫識別號碼與 HPE 繼續服務問題。如需詳細資訊，請參考「HPE 協同支援服務」資料表。
6 小時完修時間承諾	客戶可選擇全年無休服務時段的 6 小時完修時間承諾。如涵蓋範圍內的硬體發生重大事件且無法遠端解決，HPE 將盡合理商業努力在指定的完修時間承諾內，將涵蓋範圍內的硬體修復至正常運作狀態。對於非重大事件，或應客戶請求，HPE 將與客戶合作排定協商一致的補救行動開始時間，完修時間承諾將於該時間開始。事件嚴重性等級的定義，請見「一般條文」。 完修承諾時間是指從 HPE 收到並確認最初服務請求時起算的那段時間，如「服務先決條件」中所述。完修承諾時間結束於 HP 確定硬體已維修，或報告的服務請求經 HPE 確定目前不需要現場干預並經說明而關閉。

表 3. 回應式服務選購項目 (續)

功能或服務	交付規格
選購功能	下方所列的可選功能也能加入到此自訂產品中，並根據所選的服務和功能來定價。 HPE 確認硬體故障已經更正、硬體已經更換，或存取客戶資料的適用儲存產品已經還原，即視為維修完畢。HPE 不負責從備份復原資料的作業。可透過完成通電自測、獨立診斷或視覺觀察是否已正常運作來實現驗證目的。HPE 將全權酌情決定用以驗證硬體是否已修復的必要測試層級。HPE 可以全權酌情決定暫時或永久更換產品，以履行維修時間承諾。我們會以全新或在效能上等同全新的產品來作為替換產品。替換後的產品即為 HPE 的財產。
前期稽核	HPE 可以全權酌情決定，要求對涵蓋範圍內的產品稽核。如果要求此類稽核，HPE 授權代表將連絡客戶，且客戶將同意在初始 30 天內執行稽核。在稽核期間，HPE 會收集關鍵系統組態資訊，並清點涵蓋範圍內產品的存貨。透過稽核收集到的此類資訊可讓 HPE 以適當的層級計劃可更換零件的存貨，並在適當的位置中進行維護，並且可讓 HPE 解決方案工程師調查和疑難排解將來可能出現的硬體事件，以儘可能快速且有效地完成維修工作。HPE 可以全權酌情決定，是在現場、經由遠端系統存取、經由遠端稽核工具還是透過電話執行稽核。如果 HPE 要求稽核，則硬體回復時間承諾會在稽核完成後在五 (5) 個營業日內才會生效。 在初始 30 天內，稽核完成後最多 5 個額外工作日內，HPE 將提供 4 小時現場回應時間。 此外，如果未遵循關鍵稽核建議，或在指定時間範圍內未執行稽核，除非延遲是因 HPE 造成，否則 HPE 保留將服務降低為現場回應時間或取消服務合約的權利。
增強的零件庫存管理	為支援履行 HPE 硬體回復時間承諾，我們會為硬體回復時間客戶保留重要替換零件的庫存量。此庫存存放在 HPE 指定維修點。我們保留庫存是為增加這些零件的可用性，且其可供負責回應合格支援要求的 HPE 授權代表存取。
專屬零件庫存	客戶可以選擇在客戶處或在 HPE 維修點存放一組專用的重要硬體替換零件。HPE 所擁有的這個庫存為客戶之組織所專用，由 HPE 負責管理。這個選購項目只有硬體服務時間承諾才能使用。
瑕疵媒體保留	對於適用產品，此服務功能選購項目可讓客戶保留由於磁碟 (涵蓋於此服務範圍內，稱為「磁碟或 SSD/Flash 磁碟機」) 中內含敏感資料而不想放棄的有瑕疵的硬碟或適用的 SSD/Flash 磁碟機元件。所涵蓋系統中的所有磁碟或適用的 SSD/快閃磁碟機都必須參與瑕疵媒體保留。
完整瑕疵材料保留	除了瑕疵媒體保留外，此服務功能選購項目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。位於服務涵蓋範圍內系統的所有適用資料保留元件，皆必須納入完整瑕疵材料保留。

表 4. 服務層級選購項目

服務層級選購項目	交付規格
服務層級選購項目可用性	並非所有服務層級選購項目均適用於所有產品。將在客戶的合約文件中指定客戶所選的服務層級選購項目。
服務時段	我們會於服務時段指定的時間內，親至現場或從遠端交付所述服務。 若在這個服務時段以外收到服務要求，則 HPE 會在收到要求時先將其記錄下來，再於隔天的客戶服務時段內加以確認，如「一般條文」中所述。服務層級選購項目表中明確規定適用產品可用的服務時段選購項目。所有服務時段均以當地服務可用性為準。如需服務可用性的詳細資訊，請洽詢當地 HPE 銷售辦事處。
預設服務時段	
全年無休	HPE 無微不至服務的預設服務時段為週一至週日，每天 24 小時，包括 HPE 假日。
服務時段選購項目：	
標準營業時間，標準營業日 (9x5)	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)，HPE 假日除外。
24 小時，標準營業日	服務時段為週一至週五，每天 24 小時，HPE 假日除外。
延長數小時服務時間	延長服務時段以定義客製化服務時段，包括選定服務時段之前或之後的額外個別時間。
延長數天服務時間	藉由對選定的服務時間套用一週天數來延長服務時段，包括： • 星期六，HPE 假日除外。 • 星期日 (須包含星期六和假日) • HPE 假日，若這些假日落在工作日，將會包含在選定的服務時段
不同 HP 合約或 HP 保固下的服務時段	在不同 HPE 合約或 HPE 保固中概述之各服務時段所提供的服務。如需詳細資訊，請連絡您當地的 HPE 代表。
硬體回應式支援選購項目：	
硬體支援現場回應時間	如果服務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，在指定的時間範圍內給予現場回應。 現場回應時間是指從 HPE 收到並確認* 最初服務請求時起算的那段時間；並在 HPE 授權代表到達客戶現場，或報告的事件經 HPE 確定目前不需要現場干預，並經說明後關閉時結束。 回應時間僅在服務時段內衡量，如服務時段延伸至次日，可能會於次日執行。服務層級選購項目表中明確規定適用產品可用的回應時間選購項目。所有回應時間都將依據當地實際情況而定。如需服務可用性的詳細資訊，請洽詢當地 HPE 銷售辦事處。 *如需詳細資訊，請參閱「服務先決條件」。

表 4. 服務層級選購項目 (續)

服務層級選購項目	交付規格
現場回應時間選購項目：	
4 小時現場回應	在接到服務要求並經 HPE 確認後 4 小時內，HPE 授權代表將在服務時段抵達客戶現場，進行硬體維修服務。
次日現場回應	在 HPE 收到並確認服務請求後的次日涵蓋期間，HPE 授權代表會在服務時段內抵達客戶現場開始進行硬體維修服務。
不同 HP 合約或 HP 保固下的服務層級	硬體回應式支援現場回應時間說明於不同 HPE 合約或 HPE 保固條約中。如需詳細資訊，請連絡您當地的 HPE 代表。
硬體完修時間承諾 (Hardware call-to-repair) (替代硬體現場回應時間選購項目)	如果涵蓋範圍內的硬體事件無法從遠端解決，HPE 授權代表將在 HPE 確認服務請求後抵達客戶現場開始進行硬體維護服務 (依「服務先決條件」中所述)。
硬體完修時間承諾選購項目：	
6 小時完修承諾時間	HPE 將盡合理商業努力，在收到事件並經 HPE 確認後的 6 小時內 (如果時間剛好在服務時段內)，將涵蓋範圍內的硬體修復至正常運作狀態。
不同 HP 合約或 HP 保固下的服務層級	硬體回應式支援完修承諾時間說明於不同 HPE 合約或 HPE 保固條約中。如需詳細資訊，請連絡您當地的 HPE 代表。

表 5. 到府修復升級增強功能選購項目

功能或服務	交付規格
主動式功能	
到府修復升級增強功能	到府修復升級增強選購項目適用於使用 HP-UX 作業系統的伺服器，其建置於 HPE 無微不至服務交付內容上，並為可能因停機時間而影響客戶關係或營收的業務，新增其他主動與被動元素 到府修復服務提供更快速的複雜問題解決方案，以及與 HPE 更緊密的關係，讓支援活動與客戶的 IT 策略和可用性目標一致化。

表 5. 到府修復升級增強選購項目 (續)

功能或服務	交付規格
ITSM 評估	在實作到府修復增強功能之前，HPE 會指導進行 ITSM 評估。在評估期間，客戶主要 IT 成員會與 HPE 專業人員會面，檢閱程序、流程、組態和管理方法。HPE 會分析收集到的資訊，並透過行政簡報和詳細報告來呈報分析結果。 此項評估的重點是協助客戶實作適當程序，以復原客戶的系統。如果報告內容強調關鍵改善事項，則這些改善事項必須在制定 4 小時到府修復增強功能之前先行實作。
前期稽核	HPE 可以全權酌情決定，要求對涵蓋範圍內的產品稽核。如果要求此類稽核，HPE 授權代表將連絡客戶，且客戶將同意在初始 30 天內執行稽核。在稽核期間，HPE 會收集關鍵系統組態資訊，並清點涵蓋範圍內產品的存貨。透過稽核收集到的此類資訊可讓 HPE 以適當的層級計劃可更換零件的存貨，並在適當的位置中進行維護，並且可讓 HPE 解決方案工程師調查和疑難排解將來可能出現的硬體事件，以儘可能快速且有效地完成維修工作。HPE 可以全權酌情決定，是在現場、經由遠端系統存取、經由遠端稽核工具還是透過電話執行稽核。如果 HPE 要求稽核，則到府修復時間承諾在稽核完成後五 (5) 個工作日內才會生效。 在初始 30 天內，稽核完成後最多 5 個額外工作日內，HPE 將提供 4 小時現場回應時間。 如果未遵循關鍵稽核建議，或在指定時間範圍內未執行稽核，除非延遲是因 HPE 造成，否則 HPE 保留將服務降低為現場回應時間或取消服務合約的權利。
每日過濾關鍵修補程式	HPE 將對新發佈之關鍵 HPE 修補程式、可能對客戶帶來影響的已知關鍵問題以及客戶系統中已安裝修補程式之狀態變更進行每日過濾 (週一至週五，HPE 假日除外)。每日過濾目的在於識別出需要立即引起注意的關鍵修補程式資訊，並協助客戶防止出現會造成嚴重後果的問題。當關鍵修補程式資訊要求進行操作時，應立即連絡客戶，以與其討論該資訊並協定是否需要採取措施。如果客戶環境中存在多個版本的作業系統，客戶團隊每天都會檢查其中一個版本之作業系統的修補程式。
每月支援檢閱	這些月度會議可讓 HPE 重點討論與深切地期望徹底瞭解客戶環境與風險相關的廣泛主題。這些會議通常會著重於討論一些主題，例如系統可用性、呈報、變更管理、修補程式策略以及未處理支援工作的狀態。客戶可以預計到，該綜合會議同時還會提出與備份和復原計劃及程序、效能、安全性及資料管理相關的一些問題。一般來說，HPE 客戶團隊將提供關於該如何因應客戶問題的進度報告，以及關於如何增強客戶環境的建議。
每半個月作業系統修補程式分析與管理	每半個月，客戶團隊會監視新修補程式的發佈、與客戶的工作人員一起檢閱這些修補程式，並為客戶提供合適且協商一致的修補程式自訂包。

表 5. 到府修復升級增強選購項目 (續)

功能或服務	交付規格
交付程序檢閱	HPE 將對所有已交付支援活動進行正式的支援程序檢閱，每年兩次。這些檢閱會因應客戶環境中的變更，讓客戶和 HPE 專心扮演支援完成這些目標的角色，交換關於業務目標和 IT 優先順序的資訊。這些檢閱會評估技術發展方向、未處理服務請求的狀態、交付中出現的落差、教育訓練需求，以及與提供有助於客戶業務優先順序之服務相關的其他領域。這些交付程序檢閱通常作為所選支援檢閱會議之延伸的方式進行，並且包含了客戶高級 IT 管理。
設定檢查	HPE 客戶團隊每年會稽核一次選定伺服器的設定，並識別出最佳的設定參數、單一故障點，以及可能發生停機時間和支援性風險的領域。該團隊會提供有關重新設定步驟的建議來盡可能減少這些風險。
HP 主動式選擇服務 (永保安康) 點數	對於使用無微不至服務購買到府修復升級選購項目的客戶，HPE 將從主動式選擇服務 (永保安康) 選單每年提供 60 個點數。客戶可從預定選單解決區域 (例如，虛擬化、儲存資料管理、基礎架構最佳化、評估、效能分析以及韌體管理) 靈活地選擇活動。或者，客戶可選擇與 ASM 合作並使用這 60 點服務點數進行自訂活動。表 8 中提供了更多詳細資訊。
回應式功能	
4 小時到府修復承諾	由於特定的限制，硬體和作業系統 (OS) 事件將在客戶開始呼叫 HPE 的 4 個小時之內還原。系統與網路之間的連線也會建立在該時間範圍內。 到府修復時間是指從首次致電 HPE 起，到伺服器可供使用為止的那段時間。當作業系統提示重新建立且作業系統還原到客戶上一次的設定時，或當作業系統還原到該作業系統版本的一般設定時，伺服器即視為可供使用。不包含復原中介軟體、應用軟體或資料所需的時間。HPE 可以全權酌情決定暫時或永久更換產品，以履行修復時間承諾。
問題解決確認	HPE 會正式檢閱與 HPE 硬體和軟體相關的所有關鍵問題。此檢閱目的在於分析每個問題並驗證最終解決方案是否能解決這些問題。 如果復原操作需要臨時的修復或應急措施，建立並提供更合適的解決方案是 HPE 支援和研究與發展首先要做的事情。解決方案可包含：建立作業系統修補程式以及伺服器韌體更新。
專屬零件庫存	到府修復服務隨附的是關鍵替換零件的專屬庫存。HPE 專門為客戶維護該關鍵替換零件的專屬庫存。這些零件經設計可持續支援可用性，讓您更快速地解決關鍵硬體問題。客戶可選擇將零件庫存放在 HPE 或客戶現場。
自訂呈報程序	HPE 設計並測試了一套針對客戶量身打造的加速呈報程序，該過程考量了客戶內部問題管理、呈報程序與參與方等多種因素。

表 6. 服務差旅區域

服務	差旅區域規格																					
地理服務範圍	在適用的情況下，差旅區域和費用可能會依據地理區域而有所不同。																					
硬體現場回應時間	所有現場回應時間僅適用於距離 HPE 指定支援中心不超過 40 公里 (25 英里) 的情況。前往距離 HPE 指定支援中心 320 公里 (200 英里) 範圍內的現場提供服務不會額外收費。如果現場距離 HPE 指定支援中心超過 320 公里 (200 英里)，則會額外收取差旅費。差旅區域和費用可能會依據地理區域而有所不同。若現場距離 HPE 指定支援中心超過 40 公里 (25 英里)，則可針對延長的差旅距離修改回應時間，如下表所示。																					
硬體現場回應時間的差旅區域表																						
	<table><tr><th>至 HPE 指定支援中心的距離</th><th>4 小時硬體現場回應時間</th><th>下一營業日硬體現場回應時間</th></tr><tr><td>0 – 40 公里 (0 – 25 英里)</td><td>4 小時</td><td>下一服務涵蓋日</td></tr><tr><td>41 – 80 公里 (26 – 50 英里)</td><td>4 小時</td><td>下一服務涵蓋日</td></tr><tr><td>81–160 公里 (51–100 英里)</td><td>4 小時</td><td>下一服務涵蓋日</td></tr><tr><td>161–320 公里 (101–200 英里)</td><td>8 小時</td><td>1 個額外服務涵蓋日</td></tr><tr><td>321–480 公里 (201–300 英里)</td><td>依據時間順序建立並且受資源可用性限制</td><td>2 個額外服務涵蓋日</td></tr><tr><td>超過 480 公里 (300+ 英里)</td><td>依據時間順序建立並且受資源可用性限制</td><td>依據時間順序建立並且受資源可用性限制</td></tr></table>	至 HPE 指定支援中心的距離	4 小時硬體現場回應時間	下一營業日硬體現場回應時間	0 – 40 公里 (0 – 25 英里)	4 小時	下一服務涵蓋日	41 – 80 公里 (26 – 50 英里)	4 小時	下一服務涵蓋日	81–160 公里 (51–100 英里)	4 小時	下一服務涵蓋日	161–320 公里 (101–200 英里)	8 小時	1 個額外服務涵蓋日	321–480 公里 (201–300 英里)	依據時間順序建立並且受資源可用性限制	2 個額外服務涵蓋日	超過 480 公里 (300+ 英里)	依據時間順序建立並且受資源可用性限制	依據時間順序建立並且受資源可用性限制
至 HPE 指定支援中心的距離	4 小時硬體現場回應時間	下一營業日硬體現場回應時間																				
0 – 40 公里 (0 – 25 英里)	4 小時	下一服務涵蓋日																				
41 – 80 公里 (26 – 50 英里)	4 小時	下一服務涵蓋日																				
81–160 公里 (51–100 英里)	4 小時	下一服務涵蓋日																				
161–320 公里 (101–200 英里)	8 小時	1 個額外服務涵蓋日																				
321–480 公里 (201–300 英里)	依據時間順序建立並且受資源可用性限制	2 個額外服務涵蓋日																				
超過 480 公里 (300+ 英里)	依據時間順序建立並且受資源可用性限制	依據時間順序建立並且受資源可用性限制																				
硬體完修時間承諾	距離 HPE 指定支援中心 80 公里 (50 英里) 範圍的現場可享硬體回復時間承諾。距離 HPE 指定支援中心 81 至 160 公里 (51 至 100 英里) 範圍內的現場，適用於調整後的硬體完修時間承諾，如下表所示。差旅區域和費用可能會依據地理區域而有所不同。 請注意，距離 HPE 指定支援中心 160 公里 (100 英里) 以外的現場，無法享有硬體完修時間承諾。																					

表 6. 服務差旅區域 (續)

服務	差旅區域規格		
硬體完修時間承諾的差旅區域表			
	至 HPE 指定支援中心的距離	6 小時硬體完修承諾時間	24 小時硬體完修承諾時間
	0 – 80 公里 (0 – 50 英里)	6 小時	24 小時
	81–160 公里 (51–100 英里)	8 小時	24 小時
	超過 160 公里 (100+ 英里)	不提供	不提供
到府完修時間承諾	距離 HPE 指定支援中心 80 公里 (50 英里) 範圍的現場可享 4 小時到府修復時間承諾。對於距離 HPE 指定支援中心 81 和 160 公里 (51 英里和 100 英里) 範圍的現場，提供了調整後的 6 小時硬體到府修復時間承諾。距離 HPE 指定支援中心 160 公里 (100 英里) 以外的現場，無法享有到府修復時間承諾。差旅區域和費用可能會依據地理區域而有所不同。		

表 7. 可用技術與工具

服務焦點	說明
可用技術與工具	為了支援無微不至服務客戶，HPE 運用一套強大的工具與技術管理複雜而多元的 IT 環境。HPE 遠端支援技術整合了多個伺服器、作業系統以及網路與儲存裝置之間的管理。 這套遠端支援技術提供各種主動式功能，包括：持續事件監控、自動收集設定和拓撲資料，以及自動發佈潛在問題通知。這些功能可幫助客戶改善系統正常運作時間、將未排程的事件變成排定的維護，並且在事件發生時體驗更快速的事件解決方案。 這些遠端支援技術所提供的電子遠端監控和支援還可幫助 HPE 支援工程師更快地處理事件。方法是使用遠端疑難排解和診斷工具，另外還有提供客戶組態的特定詳細資料、識別組態變更，以及依據 HPE 標準最佳實務系統化地分析客戶組態的各種功能。 我們瞭解運用任何遠端支援解決方案，都必須考量到客戶 IT 環境的安全性，所以提供的遠端支援技術均符合業界標準的安全工具和實務。HPE 所採用的嚴格安全結構是運用加密、認證、業內標準安全通訊協定，以及以實體、網路、應用及運作層級整合的行業最佳實務，以透過多層級的已分層結構協助提供資料完整性與交易安全性。 客戶負責維護該遠端支援解決方案中設定的連絡人詳細資料，HPE 將其用來回應裝置故障。

表 8. HPE 主動式選擇服務 (永保安康)

服務焦點	說明
HPE 主動式選擇服務 (永保安康)	HPE 主動式選擇服務 (永保安康) 可滿足客戶在 IT 環境內維護高效率、具成本效益與品質之需求。我們提供各式服務活動給您選擇，包括：虛擬化、儲存資料管理、基礎架構最佳化、電源與冷卻、評估、安全性、效能分析與韌體管理。這些服務活動涵蓋廣泛的 IT 技術領域，包含伺服器、刀鋒伺服器、作業系統、儲存裝置、SAN、網路以及 ISV 軟體。HPE 主動式選擇服務 (永保安康) 旨在彌補資源落差並隨時提供專門的專業知識，以為客戶彈性提供各種需求。 ASM 可協助客戶自訂服務以滿足其各種需求。如需完整的可用服務清單，請洽詢 HPE 代表。

服務限制

一份支援合約涵蓋範圍內提供的服務，限於單一國家/地區中，一位 IT 管理員直接的日常工作下的 IT 環境。除非另有指定或安排，主動式和諮詢式服務是在 HPE 正常營業時間內進行。在客戶環境下提供有關技術的特定功能 (伺服器、儲存裝置、SAN 以及網路) 與優先購買合適的技術服務模型不相關。

HPE 主動式選擇服務 (永保安康) 僅適用於所選的 HPE 伺服器、軟體、儲存裝置、儲存陣列、網路以及 SAN。這些服務的功能可能因特定裝置或軟體而有所不同或受限。請向 HPE 銷售辦事處確認特殊限制或當地服務可用性。

HPE 可酌情決定，HPE 客戶團隊將於標準營業日的 HPE 標準營業時間內，從遠端或現場提供必要的主動式交付內容。

於 HPE 標準營業日的標準營業時間之外的主動式支援交付內容可單獨購買，且以當地可用性為準。

HPE 保留確定所有報告事件最終解決方案的權利。

HPE 有時可能會對客戶安全實務提供一些建議，但是客戶必須對其 IT 環境的安全性負全部責任。

HPE 可酌情決定，透過組合使用遠端診斷與支援、現場交付服務及其他服務交付方法來提供服務。其他服務交付方法可能包括透過快遞人員遞送客戶可替換的零件 (例如鍵盤、滑鼠或分類為「客戶自行維修」零件的其他零件) 或整個替換產品。HPE 將決定所需的合適交付方法，以提供高效及時的客戶支援。

HPE 對協力廠商之供應商、其產品，或是其所提供之支援維護的履行或不履行不承擔任何責任。

下列清單包括 (但不限於) 無微不至服務中排除的指定活動。

- 疑難排解互通性或相容性問題
- 因客戶未能執行 HPE 提供給客戶的任何系統修正、修復、補強程式或修改而需要的服務
- 因客戶未能採取 HPE 先前建議過的避免操作而需要的服務
- 在 HPE 看來，由於非 HPE 人員未經授權嘗試安裝、維修、維護或修改硬體、韌體或軟體而需要的服務
- 應用的運作測試，或客戶所要求或所需的額外測試
- 作業系統、其他軟體和資料的備份與復原
- 在 HPE 看來，由於不當處置或未正確使用產品而需要的服務

硬體完修承諾和到府修復承諾

自購買服務的時間起需要 30 天來設定和執行稽核與程序，之後硬體完修承諾、到府修復、各種其他合約承諾才會生效。在無微不至服務 (Datacenter Care Service) 初始階段，HPE 客戶團隊將執行必要的硬體和軟體稽核、設定過程、評估高可用性環境並實施該服務適合於客戶操作之自訂項目。在初始 30 天內，稽核完成後最多 5 個額外工作日內，HPE 將提供 4 小時現場回應時間。

服務層級選購項目表中指定了硬體完修承諾時間選購項目。所有完修承諾時間與到府修復時間以當地服務可用性為準，可能不會適用於所有產品。如需服務可用性的詳細資訊，請洽詢當地 HPE 銷售辦事處。

硬體維修時間承諾可能因特定產品而不同。

當客戶選擇讓 HPE 延長診斷，而非執行建議的伺服器復原程序時，完修時間承諾將不適用。

如果客戶請求排定的服務，維修時間範圍將於協商一致的排定時間開始。

如果在將系統回復至正常運作狀態時僅需要客戶可替換的零件，則完修時間承諾 (如果存在) 不適用。在這些情況下，HPE 會主張選用最迅速的當地商業貨運業者，將對產品運作至關重要的「客戶自行維修」零件運送至客戶所在位置。

HPE 保留修改完修時間承諾的權利，只要適用於客戶特定產品設定、位置和環境即可。此承諾是在支援協議訂購之時所建立，且以資源可用性為準。

關鍵軟體問題的到府修復適用於生產環境中的常用軟體產品。對於與所有其他 HPE 軟體相關的重要問題，HPE 將盡合理商業努力解決問題 (以資源可用性為準)。

到府修復承諾僅適用於伺服器硬體、HP-UX 作業系統軟體及客戶伺服器與網路的連線功能。

完修承諾和到府修復時間承諾會排除下列情況 (如適用)：

- 磁碟機制重建或備援程序所需的時間
- 任何還原/恢復的洩漏資料
- 邏輯單元號碼 (LUN) 可能被鎖定以維護資料完整性的狀況
- 非硬體錯誤直接導致的任何不可使用期間

此外，到府修復會排除網路硬體裝置維修或與網路相關問題的解決，以及復原中介軟體、應用程式軟體或資料所需的時間。還原上一次作業系統設定需要客戶實作和執行特定的備份程序。如果沒有這些程序，將會還原成一般設定。

硬體現場支援

如果可以使用遠端診斷、遠端支援或上文所述的其他服務交付方式提供服務，則現場回應時間將不適用。

開放式網路環境支援

開放式網路環境支援會排除下列情況：

- 訂定協力廠商與使用者客戶間的合約
- 訂定有關 (或假設責任屬) 協力廠商產品或服務之效能的服務層級協議
- 協力廠商之產品的解決方案或維修變更為將解決方案還原成原始可運作狀態
- 將任意服務轉包給協力廠商，包括代表客戶付費給廠商

HPE 不得代表客戶連絡協力廠商，除非客戶已將 HPE 指定為特別代理商。

軟體

對於無微不至服務 (Datacenter Care Service) 環境中所包含的所有伺服器，如果客戶尚未從協力廠商購買作業系統授權以及相關的回應式支援，則必須為該服務中涵蓋各授權和/或裝置購買軟體支援。如果沒有從 HPE 購買軟體支援，則不會提供軟體支援。

對於相同位置具有多個系統的客戶，HPE 可能會限制包含軟體產品之實體媒體集的數量，以及當作此服務的一部分提供的文件更新的數量。

所有軟體產品都無法使用軟體更新。該服務功能不可用時，不會包含在該服務中。

對於某些產品，軟體更新僅包含較次要的改進功能。新軟體版本必須單獨購買。

關於瑕疵媒體保留以及完整瑕疵材料保留服務功能選購項目的限制

瑕疵媒體保留以及完整瑕疵材料保留服務功能選購項目，僅適用於因故障而由 HPE 更換的適用資料保留元件。不適用於更換任何未出現故障的資料保留元件。

由 HPE 指定為消耗性零件，及/或超出製造商操作手冊、產品快速規格或技術資料表中所述最長支援生命週期及/或最高使用次數限制的資料保留元件，不適合享有瑕疵媒體保留或完整瑕疵材料保留服務功能選購項目。

必須單獨設定及購買針對由 HPE 指定為需要單獨服務之選件的瑕疵媒體保留服務與完整瑕疵材料保留服務 (若適用)。

這些元件的故障率將會持續受到監控。如果 HPE 據此認為客戶過度使用瑕疵媒體保留服務或完整瑕疵材料保留服務功能選購項目 (例如替換的瑕疵資料保留元件材料超出相關系統的標準故障率)，則 HPE 將保留在提前 30 日通知的情況下取消此項服務的權利。

HPE 不對客戶保留之任何資料保留元件的損毀或其中所含內容承擔任何責任。HPE 目前標準銷售條款或技術資料表的任何內容如有抵觸，則 HPE 或其附屬公司、轉包商或供應商概不對此瑕疵媒體保留服務或完整瑕疵材料保留服務下的任何意外、特殊或衍生性損害或因資料遺失或誤用造成的損害負責。

服務先決條件

對於完修承諾和到府修復時間承諾，HPE 可能會需要前期稽核。自購買服務的時間起需要 30 天來設定和執行稽核與程序，之後硬體完修承諾、到府修復、各種其他合約承諾才會生效。在無微不至服務 (Datacenter Care Service) 初始階段，HPE 客戶團隊將執行必要的硬體和軟體稽核、設定過程、評估高可用性環境並實施該服務適合於客戶操作之自訂項目。在初始 30 天內，稽核完成後最多 5 個額外工作日內，HPE 將提供 4 小時現場回應時間。

對於硬體現場回應時間選購項目，HPE 強烈建議客戶藉由與 HPE 的安全連線，安裝並執行適當的 HPE 遠端支援解決方案，以便能夠提供服務。

對於硬體完修時間承諾，HPE 要求客戶藉由與 HPE 的安全連線來安裝並執行適當的 HPE 遠端支援解決方案，以方便提供服務。此外，如果 HPE 確定特定技術的最佳實務將要遠端安裝韌體以及內嵌儲存裝置與 SAN 裝置駐留軟體更新，客戶將需要安裝並執行適當的 HPE 遠端支援解決方案。如要求、規格及例外情況的詳細資料，請連絡當地的 HPE 代表。如果客戶未部署適當的 HPE 遠端支援解決方案，則 HPE 可能無法提供定義的服務，也無義務這樣做。手動收集有關主動式分析活動的系統資訊時，將收取額外費用。如果客戶未部署要求之建議並可用的遠端支援解決方案，則現場安裝非客戶可安裝的韌體以及非客戶可安裝的內嵌儲存裝置與 SAN 裝置駐留軟體更新也會收取額外費用。客戶應負責自行安裝客戶可安裝的韌體和軟體。如果客戶請求 HPE 安裝客戶可安裝的韌體和軟體更新，則會另外收費。對客戶另外收費將會以時間和材料為基礎，除非 HPE 和客戶之前另有書面協定。

4 小時到府修復時間承諾要求客戶購買到府修復升級增強選購項目、客戶技術經理 (TAM) 增強選購項目以及適用於該承諾下涵蓋的所有硬體裝置的 4 小時硬體到府修復回應式支援。

到府修復時間承諾要求 HPE 對該服務功能所涵蓋的 HPE 伺服器上各個不同版本的作業系統執行作業系統修補程式分析與管理，每月兩次。

HPE 將以登記個案、告知客戶個案 ID，以及確認客戶的事件嚴重性與開始採取補救動作所需時間的方式確認來電。注意：對於經由 HPE 電子遠端支援解決方案接受的事件，HPE 須先連絡客戶，與客戶確定事件嚴重性，並安排系統存取事宜，然後才能開始計算硬體完修承諾、到府修復或現場回應時間的期間。事件嚴重性等級的定義，請見「一般條文」。

要有購買該服務的資格，必須為客戶授予使用軟體產品修訂版的適當權利，而該軟體產品修訂版目前正位於「支援協議」期的初期；否則，授予客戶購買服務的資格也可能收取額外費用。

對於 SAP 服務的選購增強功能，HPE 要求客戶藉由與 HPE 之間的安全連線來安裝和操作適當的 HPE 遠端支援解決方案，以便能夠交付此選購項目。

對於具備基於韌體的軟體產品之授權 (透過購買單獨軟體授權產品啟用之韌體中執行的功能) 或已授權韌體的客戶，必須同時具備一個有效的 HPE 軟體支援協議，以接收、下載、安裝並使用相關的韌體更新 (如果適用)。只有在客戶有權依原始 HPE 或原始製造商軟體授權條款的規定，針對各系統、插槽、處理器、處理器核心或使用軟體授權使用相關的軟體更新，HPE 才能依該文件中以前的說明提供、安裝或協助客戶安裝韌體更新。

客戶責任

客戶將確定主要連絡對象和內部客戶團隊，以與 HPE 客戶團隊在研擬、實作和持續檢查客戶支援計劃方面進行協作。

完修承諾和到府修復時間承諾受客戶是否提供即時和無限制的系統存取權 (HPE 如有要求)而定。當系統存取 (包括實體、遠端疑難排解和硬體診斷評估) 延誤或遭拒時，完修承諾和到府修復時間承諾不適用。如果客戶請求排定的服務，完修承諾或到府修復時段將於協商一致的排定時間開始。

應 HPE 的要求，客戶將需要支援 HPE 的遠端問題解決方案。客戶將需要：

- 啟動自測，並安裝和執行其他診斷工具與程式
- 安裝客戶可安裝的韌體更新和修補程式
- 向 HPE 提供所有必須的資訊，以方便 HPE 及時提供專業的遠端支援，並協助 HPE 確定支援資質的層級
- 應 HPE 的請求，執行其他合理活動以協助 HPE 識別或解決問題

對於無微不至服務 (Datacenter Care Service)，HPE 強烈建議客戶藉由與 HPE 的安全連線安裝適當的 HPE 遠端支援解決方案，以及依據 HPE 遠端支援解決方案版本資訊提供所有必須的資源，以提供服務和選購項目。安裝 HPE 遠端支援解決方案後，客戶必須同時維護該解決方案中配置的連絡人詳細資料，HPE 將用來回應裝置故障。如需要、規格及例外情況的詳細資料，請連絡當地的 HPE 代表。對於排定的服務請求，客戶應迅速為 HPE 準備好設備，以方便在協定的時間作出補救行動。

如果為解決問題而向客戶提供「客戶自行維修」零件或替換產品，則客戶應負責在 HPE 指定的時間段內退還瑕疵零件或產品。如果 HPE 在指定的時段內未收到瑕疵零件或產品，或如果零件或產品在收到時消磁或發生實際損壞，則經 HPE 決定，客戶需要為瑕疵零件或產品支付低於適用折扣價的 HPE 清單價格。

為了方便 HPE 提供協同合作之叫修管理，客戶與軟體供應商之間必須簽定一份有效的支援協議，其中包含可讓客戶發出服務請求和獲得供應商支援所需的服務層級及功能。如果供應商需要，客戶將採取任何必要的措施，以確保 HPE 可以代表客戶提交服務請求。此外，客戶必須為 HPE 提供適當的資訊，以方便 HPE 代表客戶向軟體供應商提出服務請求。HPE 無法將服務請求轉讓給供應商，並且對轉讓失敗不承擔任何責任。HPE 的責任僅限於發出支援服務請求。

HPE 對協力廠商之供應商、其產品，或是其所提供之支援維護的履行或不履行不承擔任何責任。購買本服務並未構成 HPE 客戶與供應商之間的支援協議。客戶仍須負責履行協議所規定之義務，包含支付所有應負之費用，包括記錄與供應商通話所產生之任何費用。

客戶負責及時安裝客戶可安裝的關鍵軟體更新，以及提供給客戶的「客戶自行維修」零件和替換產品。

客戶將需要：

- 負責註冊使用 HPE 或協力廠商之電子設備，以便存取知識資料庫以取得產品資訊。必要時，HPE 將為客戶提供註冊資訊；此外，針對特定產品，客戶可能需要接受供應商專屬的電子設備使用條款。
- 保留適用本服務的所有原始軟體授權、授權協議、授權碼及訂閱服務註冊資訊，並於請求時提供給 HPE。
- 負責進行軟體產品更新以及從 HPE 支援中心接收過期通知
- 依據遵循客戶之先決條件基本軟體授權的現行 HPE 軟體授權條款，或依據協力廠商軟體製造商現行的授權條款 (如有的話)，包括可能隨附於本服務所提供軟體更新之任何額外軟體授權條款，使用所有軟體產品

客戶須負責維護其專利以及機密資訊的安全性。客戶在維修程序進行期間須負責針對更換或退還至 HPE 的產品處理或移除其中的資料，確保維護客戶資料安全。如需關於客戶責任的詳細資訊，包括述於 HPE 媒體處理政策以及適用於客戶健康照護之媒體處理政策的客戶責任，請參閱 HPE 關於媒體處理的說明。

若客戶選擇根據瑕疵媒體保留和/或完整瑕疵材料保留服務功能選購項目，而保留涵蓋於服務範圍的維修零件，則客戶必須自行負責：

- 在 HPE 提供支援期間，始終保留對於服務涵蓋範圍內之資料保留元件的實體控制權限；HPE 對於服務涵蓋範圍內之資料保留元件所內含的資料概不負責
- 確保已經銷毀保留之服務涵蓋範圍內資料保留元件中的所有客戶機密資料，或是確保這些資料安全無虞
- 讓授權代表保留有瑕疵的資料保留元件、接受替換元件、向 HPE 提供所保留之每個資料保留元件的識別資訊，並且依據 HPE 的要求，執行由 HPE 所提供並確認保留之資料保留元件的文件
- 銷毀保留的資料保留元件和/或確保該元件不會再次投入使用
- 在遵循適用環保法律與法規的前提下，處理所有保留的資料保留元件

對於 HPE 提供給客戶作為借出品、租用品或租賃品的資料保留元件，客戶必須在與 HPE 的支援合作到期或終止之後予以歸還。將此類借出、租用或租賃的元件或產品歸還 HPE 之前，客戶需自行負責移除所有機密資料。HPE 不負責維持此類元件所保留之一切機密資料的機密性或隱私性。

開放式網路環境支援

客戶會將 HPE 指定為特別代理，並授予 HPE 完整權利與授權，以代表客戶或以客戶的名義進行特定活動，具體如下：

- 與非附屬公司之廠商直接聯繫，發出服務請求，以提供對客戶產品的遠端協助
- 直接跟進非附屬公司之廠商，直至問題解決
- 幫助非附屬公司之廠商與客戶網路相關的其他廠商之間進行通訊，或在故障隔離和問題解決過程中幫助非附屬公司之廠商與 HPE 之間進行通訊
- 為客戶需要 HPE 代表客戶聯繫之各個廠商提供電話號碼與服務請求記錄說明
- 提供合約資訊，其中說明客戶將從廠商接收之服務層級

如果客戶未承擔這些客戶責任，則 HPE 或 HPE 授權服務提供者將沒有義務提供所述的服務。

一般條文/其他除外情形

現場硬體支援回應時間和完修承諾與到府修復時間承諾以及軟體支援遠端回應時間，可能依據事件嚴重性而有所不同。客戶可決定事件嚴重性層級。

事件嚴重性定義為：

- 嚴重性 1 — 嚴重停機：例如，生產環境停機；生產系統或生產應用程式停機/處於嚴重風險；資料損毀/遺失或面臨風險；業務嚴重受影響；安全問題
- 嚴重性 2 — 嚴重降級：例如，生產環境嚴重削弱；生產系統或生產應用程式中斷/資料洩漏；再次發生的危險；對業務產生重大影響
- 嚴重性 3 — 一般：例如，非生產系統 (即，測試系統) 停機或降級；生產系統或生產應用程式降級，採用應急系統；非關鍵性功能喪失；對業務的影響有限
- 嚴重性 4 — 低：例如，無業務或使用者受到影響

可能需支付差旅費；詳情請洽詢當地 HPE 辦事處。

HPE 主動式選擇服務點數 (永保安康)

HPE 主動式選擇服務點數 (永保安康)：

- 必須針對一個客戶支援計劃範圍內特定服務活動使用與兌換，限於單一國家/地區中直接的日常管理工作下的 IT 環境
- 不可轉移至非原購買客戶使用
- 將以當前合約條款的結束而終止，無法在合約續訂時延期使用此服務點數；當合約條款結束時未使用的服務點數將無法獲得退款，並且無法添加到其他合約中
- 在合約取消時，未使用及未付款之點數是可被取消的；相反，對於任何已使用但在合約取消時未付款的點數，HPE 將按比例向客戶開發票。

訂購資訊

要進一步取得資訊或依上述說明訂購無微不至服務 (Datacenter Care Service)，請連絡當地的 HPE 代表並參考下列產品編號：

HPE 合約服務：HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service) (H2T12AC)

HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service) 中提供了靈活性和自訂功能，可為滿足客戶特定需求而量身打造具成本效益的支援解決方案。回應式與主動式的精確組合、要涵蓋的裝置、地理服務範圍以及其他方面支援的詳細說明將紀錄在客戶建議、工作說明書或同類文件中。作為該服務啟動階段的一部分，ASM 將確認客戶支援計劃內所有支援承諾，以與客戶建立正式協議。

可選的硬體現場回應支援將在位於硬體完修承諾或硬體到府修復時間層級時進行選擇。客戶不可以同時為相同裝置選擇現場回應支援與硬體完修承諾、或硬體到府修復時間承諾。

僅完修時間承諾選購項目中隨附有增強的零件庫存管理與前期稽核；不單獨販售。

到府修復升級增強功能選購項目中隨附有專屬零件庫存管理與前期稽核。

專屬零件庫存管理僅可透過硬體完修承諾服務層級作為附加選購項目提供。

如需詳細資訊

如需 HPE 無微不至服務 (Datacenter Care Service) 或其他 HPE 支援服務的詳細資訊，請連絡我們的全球銷售辦事處，或造訪下列網站：www.hpe.com/services/support。



**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2016 Hewlett Packard Enterprise Development LP

本文所載資訊 HPE 得隨時更改且不另行通知。HPE 產品及服務之擔保悉依該產品及服務相關合約條款之規定。就事實或法律而言，此處所提及之保障或條件、描述或影射，均不構成額外擔保。本文建若有任何技術或編輯上的錯誤與疏失，HPE 恕不負責。HPE 技術服務受到支援服務單一訂單條款或客戶與 HPE 之間的採購合約所管理。

2016 年 1 月