

HPE Complete Care Service

서비스 개요 및 요약

HPE Complete Care Service 는 HPE 가 제공하는 가장 포괄적인 서비스 솔루션입니다. 에지(Edge)에서 클라우드에 이르기까지 전 영역에 걸쳐 선제적이고 통합적인 지원을 제공함으로써, 고객의 비즈니스가 유연하게 운영되고 실질적인 성과를 낼 수 있도록 돕습니다. 모든 규모와 복잡성을 가진 기업을 지원하도록 설계된 이 서비스는 가동 시간 개선, 운영 효율화, 가시성 강화, 그리고 지속적인 IT 고도화라는 측정 가능한 결과물을 제공합니다. 또한, 고객이 단순히 장애에 대응하는 수준을 넘어, 제품의 기능을 최대한 활용하고 성능을 극대화하여 비즈니스를 한 단계 더 발전시킬 수 있도록 지원합니다.

HPE Complete Care Service 는 단순한 IT 지원을 넘어 고객의 비즈니스 자체를 깊이 이해하고 지원하는 서비스입니다. 전문가의 도움을 받는 초기 설정 및 온보딩과 HPE 의 AI 기반 연결 지원 솔루션 설치를 시작으로, 지속적인 가이드와 맞춤형 권장 사항을 제공합니다. 이를 통해 고객은 IT 투자 가치를 제대로 실현하고, 생산성과 성능을 높여 투자 대비 수익(ROI)을 극대화할 수 있습니다.

HPE 는 고객이 HPE Complete Care Service 의 특징과 혜택을 명확히 이해하고, 이를 활용하기 위해 필요한 사항이 무엇인지 안내하고자 이 데이터 시트를 제공합니다. 본문에 설명된 서비스 구조는 선제적인 예방 서비스와 신속한 사후 대응 서비스를 모두 포함하는 포괄적인 형태입니다. 특히 '서비스 관계 관리(SRM)' 계층을 통해 담당 단일 창구를 제공하여 원활한 서비스 경험과 긴밀한 협력을 지원합니다. 서비스 대상 제품들은 고도화된 기술 지원을 받게 되며, HPE 의 AI 기반 연결 지원 솔루션을 통해 그 가치가 더욱 높아집니다.



전설

포함됨 †

선택 과목

† HPE Complete Care SRM 및 고급 서비스 경험을 이용하려면 HPE Complete Care 서비스 계약 - 코어 계약과 HPE Complete Care 서비스 계약 - 장애 지원 계약을 구매해야 합니다. AI 기반 연결 제품군의 일부 기능을 사용하려면 추가 라이선스 및 구독 조건이 필요합니다.

그림 1. HPE 종합 케어 서비스 구조

HPE Complete Care Service 는 엄선된 서버, 소프트웨어, 스토리지 장치 및 어레이, 네트워크 장비, 그리고 스토리지 영역 네트워크(SAN)를 대상으로 제공됩니다. 본 서비스에서 제공하는 구체적인 기능들은 사용하시는 특정 장비나 소프트웨어의 종류에 따라 차이가 있거나 일부 제한될 수 있습니다. 거주 지역 내 제품 및 서비스의 지원 가능 여부, 세부 사양, 요구 사항, 제한 및 제외 항목 등 상세한 정보가 필요하시면 가까운 HPE 사무소나 담당자에게 문의해 주시기 바랍니다.

서비스 관계 관리(SRM - Service relationship management)

HPE Complete Care Service 의 SRM 은 아래 나열된 기능들을 포함하며, HPE 가 배정한 담당 서비스 팀과 서비스 계획, 관리 활동, 인사이트 제공 및 권장 사항 제안으로 구성됩니다. 고객은 HPE 담당 팀과 협력하여 초기 설치 및 온보딩 단계부터 이후 지속적인 운영 과정 전반에 걸쳐 전문가의 가이드와 전략적인 지원을 받을 수 있습니다. SRM 기능은 고객이 도입한 제품과 HPE Complete Care Service 가 가진 역량을 100% 활용하여, IT 투자 자산의 가치를 최대한 끌어올릴 수 있도록 돕습니다.

- 담당 서비스 팀
- 서비스 및 AI 기반 연결 솔루션 설정 및 온보딩
- 서비스 계획 및 검토
- 인벤토리(자산) 관리
- 장애 대시보드 및 검토
- 기술 수명 주기 계획
- 운영 자문
- 교육 계획 및 지원
- HPE Digital Learner 1년 구독 서비스

HPE의 AI 기반 연결 지원 솔루션

HPE 의 AI 기반 연결 지원 솔루션은 고객의 IT 자산이 어디에 있든(사내 서버실, 현장 에지, 혹은 클라우드 네이티브 환경 등) 전체 IT 환경을 스마트하게 모니터링하고 관리하며 운영할 수 있도록 지능형 분석 정보(인사이트)를 제공합니다. 끊임없이 진화하는 최신 기술에 맞춰 유연하게 대응하도록 설계된 이 솔루션은 IT 자산의 도입부터 교체까지의 전체 수명 주기 관리를 단순화하고, 운영 효율성을 높이며, 중단 없는 안정적인 IT 운영을 지원합니다. 주요 특징은 다음과 같습니다.

- | | |
|------------------------|-------------------|
| - 케어 컨시어지 가상 상담 비서 | - 제품 관련 자료 및 다운로드 |
| - 장치 모니터링 | - 보안 점검 및 분석 보고서 |
| - 펌웨어 관리 | - 소프트웨어 관리 대시보드 |
| - 거버넌스 및 정책 관리 | - 기술 지원 알림 |
| - 장애 현황 대시보드 | - 기술 지원 협업 도구 |
| - 시스템 통합 유연성 | - 장애 접수 자동화 |
| - 인벤토리 상태 및 상세 정보 대시보드 | - 장애 처리 현황 관리 |
| - 관측성(정밀 분석) | - 기술 지원 요약 대시보드 |
| - 부품 주문 | - 지속 가능성 분석 정보 |

고도화된 서비스 경험

HPE Complete Care Service 계약에 포함된 모든 제품은 고도화된 서비스 경험을 제공하기 위해 '기본 장애 지원 서비스'와 '강화된 장애 관리(EIM - Enhanced Incident Management)' 기능을 필수적으로 갖추고 있습니다.

- 장애 지원 서비스는 다음과 같은 서비스 응대 수준과 제품 지원 기능들로 구성됩니다.
 - 응대 서비스 수준 : HPE Complete Care Service 는 고객이 계약시 비즈니스 상황에 맞춰 선택할 수 있는 세 가지 차별화된 장애지원 서비스 응대 수준을 제공합니다.
 - 크리티컬(Critical): 24 시간 365 일 대응, 접수 후 6 시간 이내 하드웨어 수리 완료
 - 에센셜(Essential): 24 시간 365 일 대응, 접수 후 4 시간 이내 현장 도착 지원
 - 베이직(Basic): 다음 영업일 현장 방문 지원

- 장애지원 서비스 기초 기능 : 본 서비스의 기초 레이어에는 일반적인 지원 기능과 더불어, 지원 대상이 하드웨어인지 소프트웨어인지 또는 두 가지 모두인지에 따라 해당 기술에 특화된 전용 서비스 기능들이 포함됩니다.
- 강화된 장애 관리(EIM)는 다음과 같은 추가 기능을 통해 기초적인 장애지원 서비스를 더욱 강력하게 보강합니다.
- HPE 지원 엔지니어에게 우선적으로 연결되는 멀티채널 전용 창구 제공
 - 신속한 문제 해결을 위한 가속화된 에스컬레이션(관리자 승격) 관리
 - 고객 담당 서비스 팀과 HPE 엔지니어 간의 긴밀한 협업 및 조율

이 모든 서비스는 HPE 의 전문가와 고도화된 도구를 통해 실현됩니다. 전화나 이메일 같은 전통적인 방식은 물론, AI 가상 비서(케어 컨시어지)나 전문가 채팅, 자동화된 원격 지원 등 고객이 원하는 방식을 자유롭게 선택하여 전문 지식을 갖춘 엔지니어에게 직접 연결될 수 있습니다. HPE 전문가들은 단순히 고장을 고치는 수준을 넘어 운영, 관리, 보안에 대한 기술적 가이드를 제공함으로써 사고 발생 위험을 낮추고 시스템 가동 시간을 높이는 데 기여합니다. 또한, 고객은 장애 접수를 하지 않고도 지식 포털과 셀프 서비스 도구를 활용해 필요한 조치를 직접 수행할 수 있습니다.

서비스 관계 관리(SRM) 상세

서비스 관계 관리(SRM)**는 고객의 비즈니스 상황과 IT 목표를 깊이 있게 파악하고, 이를 HPE Complete Care Service 를 통해 성공적으로 달성할 수 있도록 돕는 HPE 담당 서비스 지원 팀을 중심으로 운영됩니다. HPE 담당 서비스 지원 팀은 서비스의 시작인 초기 설정과 온보딩 단계부터 이후의 지속적인 협력 과정 전반에 걸쳐, [표 1]에 안내된 모든 서비스 기능이 원활하게 제공될 수 있도록 최선을 다해 지원합니다.

참고로, 본 섹션에서 별표(*)가 표시된 모든 서비스 기능, 솔루션 및 도구는 [HPE 지원 센터\(HPE Support Center\)](#) 포털 등록이 필수입니다. 만약 고객께서 포털 등록 및 활성화를 진행하지 않으실 경우, 해당 기능들은 HPE Complete Care Service 의 혜택으로 제공되지 않으므로 유의해 주시기 바랍니다. HPE Complete Care Service.

표 1. SRM 세부 정보

특징	내용
서비스 지원 팀	<p>HPE Complete Care Service 담당 서비스 지원 팀(Service Experience Manager 와 Technical Advisor 로 구성)은 고객의 입장을 대변하며, 운영 및 기술 전반의 핵심 창구 역할을 수행합니다.</p> <p>Service Experience Manager: Service Experience Manager 는 서비스 온보딩을 조율하며 고객의 전반적인 HPE Complete Care Service 경험과 맞춤화 과정을 관리합니다. 서비스 가이드 제공, 계획 수립, 자문 지원, 서비스 이행 및 보고를 책임지며, 다양한 HPE 팀과 고객 사이의 소통을 조율하고 서비스 관련 사안에 대해 Technical Advisor 와 긴밀히 협업합니다.</p> <p>Technical Advisor: Technical Advisor 는 고객이 선택하신 특정 HPE 기술 카테고리에 대해, 서비스 계약에 포함된 해당 제품군을 대상으로 전문적인 기술 조언과 가이드를 제공합니다. 고객은 신규 또는 갱신 계약 시 지원 가능한 기술 카테고리 중 하나를 선택하게 되며(표 2 참조), Technical Advisor 는 해당 분야의 깊이 있는 전문 지식을 바탕으로 제품의 기능과 역량을 최대로 활용할 수 있도록 지원합니다. Technical Advisor 의 구체적인 역할 범위는 [표 1] 하단의 '기술 수명 주기 계획' 항목에서 확인하실 수 있습니다.</p>
서비스 및 AI 기반 연결 지원 솔루션 설정 및 온보딩	<p>HPE Complete Care Service 를 시작하는 시점부터 서비스 경험을 극대화 할 수 있도록, HPE 담당 서비스 지원 팀이 서비스 설정 및 온보딩 과정을 밀착 지원합니다. 여기에는 서비스 대상 제품들을 HPE 의 AI 기반 연결 지원 솔루션에 연결하기 위한 활성화, 등록 및 연결 지원이 포함됩니다.</p> <p>본 서비스 기능은 고객께 간략한 가이드를 제공하기 위한 목적으로 설계되었습니다. HPE 의 판단에 따라 상당한 수준의 추가 지원이 필요하다고 간주되는 요청은 본 서비스 범위에서 제외될 수 있으며, 이러한 경우에는 HPE 서비스 크레딧(Service Credits)이나 HPE 팀 데이(Team Day)를 활용하여 지원받을 수 있습니다.</p> <p>신규 HPE Complete Care Service 계약 시, 제품의 다양한 기능을 효과적으로 활용할 수 있도록 지정된 사용자 1 인에게 HPE 에듀케이션 러닝 크레딧(Education Learning Credits)이 제공됩니다.</p>

표 1. SRM 세부 정보 (계속)

특징	내용
<p>서비스 계획 및 검토</p>	<p>HPE Complete Care Service 의 장애 예방 지원 서비스 활동은 신규 또는 갱신 계약이 시작되는 시점에 HPE 담당 서비스 지원 팀이 고객과 협력하여 종합적인 서비스 계획을 수립하면서 본격적으로 진행됩니다.</p> <p>서비스 계획서에는 다음과 같은 상세 정보들이 포함됩니다: 구매하신 장애지원 서비스 및 장애 예방 지원 서비스의 상세 내역, 서비스 대상 제품 및 지원 지역 범위, HPE Complete Care Service 계약과 관련된 기타 지원 사항, 고객과 HPE 양측의 역할 및 책임 정의, 비상 연락처 및 장애 에스컬레이션(Escalation) 절차</p> <p>초기 서비스 계획 수립 이후에는 Service Experience Manager 의 주도로 매 분기 전략 검토 및 계획 세션이 진행됩니다.</p> <p>이 세션은 HPE Complete Care Service 의 다양한 기능들을 고객의 비즈니스 목표에 최적화하고, 그동안의 지원 활동을 되짚어보며, 서비스 품질을 지속적으로 개선하여 고객의 IT 및 비즈니스 목표와 항상 일치하도록 관리하기 위해 마련되었습니다.</p> <p>또한, 고객께서 HPE 의 AI 기반 연결 지원 솔루션을 연결하여 사용 중이신 경우, 서비스 대상 제품에 대한 펌웨어 및 보안 버전 검토와 그에 따른 맞춤형 권장 사항도 서비스 계획 및 검토 과정에 포함되어 제공됩니다.</p>
<p>인벤토리 관리 *</p>	<p>HPE Complete Care Service 를 이용하시는 고객은 HPE 지원 센터(HPE Support Center) 포털을 통해 서비스 대상 제품의 인벤토리 관리 현황은 물론, 계약 및 보증 정보, 관련 제품 정보를 24 시간 365 일 온라인으로 확인하실 수 있습니다.*</p> <p>HPE Complete Care Service 계약 기간 전반에 걸쳐, 담당 서비스 지원 팀은 인벤토리 업데이트 과정을 면밀히 감독하고 지원함으로써 자산 정보가 항상 정확하고 최신 상태로 유지될 수 있도록 돕습니다.</p>
<p>인시던트 대시보드 및 리뷰 *</p>	<p>HPE Complete Care Service 고객은 HPE 지원 센터(HPE Support Center) 포털을 통해 서비스 대상 제품의 지원 인시던트 대시보드에 24 시간 365 일 온라인으로 접속할 수 있습니다. 해당 대시보드는 인시던트 상세 내역, 발생 트렌드 및 과거 데이터를 제공하며, 이는 고객이 가동 중단(Downtime) 위험을 낮추기 위한 정책과 전략을 수립하는 데 귀중한 토대가 됩니다. *</p> <p>또한, 분기별로 진행되는 서비스 계획 및 리뷰 세션에서 HPE 는 주요 인시던트 트렌드와 즉시 실행 가능한 권장 사항, 관련 인사이트를 제공하여 고객이 서비스 대상 제품의 운영을 최적화할 수 있도록 적극 지원합니다.</p>
<p>기술 수명주기 계획</p>	<p>Technical Advisor 는 HPE Complete Care Service 계약에 포함된 제품 중, 고객이 선택한 하나의 HPE 기술 카테고리에 대해 다음과 같은 활동을 수행합니다. 고객은 신규 또는 갱신 계약 시작 시점에 지원 가능한 HPE 기술 카테고리 중 하나를 선택해야 합니다(표 2 참조).</p> <p>플랫폼 프로파일링 (Platform profiling): Technical Advisor 는 고객과 협력하여 선택된 HPE 기술 카테고리의 현황을 파악하고 문서화합니다. 여기에는 장비 유형, 구성, 사용 중인 OS, 상호 연결 상태, 배포된 워크로드뿐만 아니라 HPE 기술과 함께 사용되는 제 3 자 하드웨어 및 소프트웨어 정보가 포함됩니다. 이 정보는 고객의 서비스 계획서와 연계되어 저장되며, HPE 서비스 자원이 고객의 제품 운영 및 서비스 경험을 향상시키는 데 활용됩니다.</p> <p>자문 및 가이드 (Advice and guidance): Technical Advisor 는 분기별로 심화 기술 자문 및 가이드 세션을 진행합니다. 연간 총 4 회 제공되는 이 기술 세션은 고객이 일정을 지정하며, 각 세션 시작 전에 고객이 직접 선정한 논의 주제를 기반으로 진행하게 됩니다.</p>
<p>운영 자문 (Operational advice)</p>	<p>Service Experience Manager 는 고객의 HPE Complete Care Service 와 관련된 일상적인 서비스 제공에 대해 자문과 가이드를 제공합니다. 본 서비스 기능은 고객에게 간략한 안내를 제공하는 것을 목적으로 합니다. HPE 의 판단에 따라 상당한 수준의 지원이 필요하다고 간주되는 요청은 본 서비스 범위에서 제외되지만, HPE 서비스 크레딧(Service Credits) 또는 HPE 팀 데이(Team Day)를 사용하여 지원받을 수 있습니다. Service Experience Manager 는 특정 요청에 크레딧이나 팀 데이가 필요한 경우와 그 소요량을 고객에게 안내합니다.</p>

표 1. SRM 세부 정보 (계속)

특징	내용
교육 계획 및 지원	고객의 요청에 따라 Service Experience Manager 는 고객의 교육 및 개발 요구사항에 대해 전반적인 리뷰를 수행할 수 있습니다. 또한, Service Experience Manager 는 고객이 HPE 교육 서비스(HPE Education Services)를 사용할 수 있도록 안내를 지원합니다. 고객은 HPE 교육 서비스 웹사이트 에서 교육 커리큘럼과 상세한 코스 설명을 확인할 수 있습니다.
HPE 디지털 학습 프로그램 1년 구독 서비스 (지정 사용자 1명). (갱신 제외)	HPE Complete Care Service 계약에는 지정된 사용자 1인을 위한 HPE Digital Learner Silver 1년 구독 서비스가 포함되어 있습니다. 이 구독은 HPE Complete Care Service 계약의 첫해에 활성화됩니다. 상세한 이용 약관은 HPE Digital Learner 데이터 시트 를 참조해 주시기 바랍니다. HPE Digital Learner Silver 는 기존의 우수한 교육 방식을 현대적인 서비스형 학습 솔루션으로 혁신한 서비스입니다. 고객은 이 서비스를 통해 HPE 솔루션 및 주요 업계 기술에 대한 교육을 연중 상시 이용할 수 있으며, 본인의 속도와 일정에 맞춰 기술을 최신 상태로 유지할 수 있는 지속적인 학습 채널을 확보하게 됩니다. 이 솔루션은 고객의 교육 요구사항을 충족할 수 있는 유연성을 제공하며 전통적인 학습 방식을 보완합니다.

위에 언급된 바와 같이, HPE Complete Care Service SRM 에는 표 2 에 명시된 HPE 기술 카테고리 중 하나에 대해 기술 수명 주기 계획을 수행할 Technical Advisor 를 포함합니다. 고객은 신규 또는 갱신 HPE Complete Care Service Agreement □ Core Contract 시작 시점에 반드시 하나의 HPE 기술 카테고리를 선택해야 합니다. 선택된 기술 카테고리는 고객의 HPE Complete Care Service Agreement □ Core Contract 활성화 기간 동안 Technical Advisor 가 집중적으로 지원할 핵심 분야가 됩니다.

표 2. HPE Complete Care 서비스 기술 자문이 지원하는 주요 제품

HPE 기술 카테고리	HPE Complete Care 서비스 기술 자문이 지원하는 주요 제품
HPE 컴퓨팅 제품	10 세대 이상 HPE ProLiant DL, HPE ProLiant DX, HPE Synergy, HPE Superdome Flex, HPE Scale-up 3200 시리즈
HPE HPC AI 제품	HPE Apollo 2000 Gen10+ 시리즈; HPE Cray / HPE ProLiant XD 2000 및 6500 시리즈; HPE HPC 스토리지 C500, E2000, K3000
HPE 스토리지 - 데이터 서비스 클라우드 콘솔 제품	HPE 알레트라 5000; HPE Alletra 스토리지 MP B10000; HPE Alletra MP 파일 스토리지; HPE Alletra Storage MP X10000
HPE 스토리지 기존 제품	HPE MSA 7 세대 이상; HPE SimpliVity 11 세대 이상; HPE StoreOnce 5 세대 이상; HPE XP8 세대 이상

HPE Storage proactive support manager (PSM)

다음과 같은 HPE 스토리지 제품군의 경우, HPE Complete Care Service 에 배정된 서비스 지원 팀에 추가적인 전문 인력인 HPE Storage proactive support manager (PSM)가 포함됩니다.

- HPE Nimble Storage
- HPE Alletra Storage 5000
- HPE Alletra Storage 6000
- HPE Alletra Storage MP B10000
- HPE Alletra Storage MP X10000
- GreenLake for File Storage MP

효과적인 고객 지원을 위한 PSM(지정 서비스 매니저) 지정과 관련해서는 현지 HPE 담당자 또는 공인 HPE 리셀러에게 문의해 주십시오.

HPE Storage proactive support manager (PSM)는 HPE 스토리지 제품 및 서비스에 대한 전문 교육을 받았으며, 클라우드 지원 및 관리 포털을 사용하여 스토리지 가용성과 상태를 리뷰합니다. HPE 는 특정 영역의 스토리지 상태 인사이트를 제공하도록 설계된 예측 분석을 활용하며, 고객의 HPE 스토리지 제품 및 서비스를 개선하고 확장하기 위해 HPE 베스트 프랙티스를 적용합니다. 고객은 PSM 을 통해 다음과 같은 기능적 혜택을 누릴 수 있습니다.

- 어레이 분석 및 예측 알고리즘의 수집과 보고가 가능하도록 HPE 스토리지 제품의 통합 및 구성을 최적화하기 위한 자문 제공
- 선제적인 문제 식별 지원 및 잠재적 리스크 완화 방안에 대한 조언 제공
- 고객의 역량을 보강할 수 있는 PSM 지원을 통해 리스크 감소, 생산성 향상, 피크 워크로드 및 신규 프로젝트 대응이라는 전반적인 목표 달성
- 일상적인 문제가 불필요하게 에스컬레이션되지 않도록 설계된 능동적인 엔드 투 엔드 케이스 관리 및 보고를 통해 일관되고 신뢰할 수 있는 원격 지원 제공
- HPE 스토리지 제품 소프트웨어를 통해 시스템 상태, 성능 및 보호 공백에 대한 선제적 알림 설정
- 고객이 환경을 최적으로 구성하고 문제 해결을 지원받을 수 있도록 설계된 지식 기반 문서, 통합 가이드 및 관련 자료가 포함된 HPE 스토리지 제품 및 HPE 셀프 도움말 라이브러리 접근 권한 제공

표 3. PSM 으로 강화된 SRM 기능

특징	내용
포괄적인 장애 예방 지원 (Comprehensive proactive support)	HPE 는 HPE Complete Care Service 에서 제공되는 특정 장애 예방 서비스 기능을 이 표에 명시된 대로 고객의 선택된 HPE 스토리지 제품으로 확장하여 적용합니다.
PSM	HPE Storage proactive support manager (PSM)는 고객의 특정 HPE 스토리지 제품에 대한 현재 및 미래의 요구사항을 이해하기 위해 고객과 협력하며, HPE Complete Care Service 에 배정된 서비스 지원 팀에 추가로 지정된 원격 리소스입니다. 보다 구체적으로, HPE Storage proactive support manager 는 고객 및 배정된 서비스 지원 팀과 긴밀히 협력하여 이 표에 명시된 특정 장애 예방 지원 기능을 제공합니다.
서비스 계획 및 검토	서비스 계획은 HPE Complete Care Service 에 배정된 서비스 지원 팀이 HPE Storage proactive support manager (PSM) 및 고객의 IT 직원과 협력하여 수립합니다. 서비스 계획에는 HPE 스토리지 제품과 각각의 서비스도 포함됩니다. 배정된 서비스 지원 팀은 HPE 스토리지 제품 및 관련 정보를 서비스 계획의 일부로 포함하여 반영합니다
인시던트 대시보드 및 검토 (Incident dashboard and review)	서비스 계획 및 검토 세션 동안, HPE Storage proactive support manager (PSM)는 원격으로 회의에 참여하여 다음과 같은 영역을 HPE 스토리지 제품 및 서비스에 대해 검토하고 의견을 제공합니다. <ul style="list-style-type: none"> - 모든 진행 중인 케이스의 상태 및 추세 분석과 같은 대상 HPE 스토리지 제품의 운영 측면 검토 - 잠재적인 성능 향상 방안 - HPE 스토리지 제품 및 HPE 인프라를 최적화하는 데 도움을 주기 위한 선제적 권장 사항을 바탕으로 리스크 평가 - 표준 HPE 스토리지 제품 보고서 검토, 고객 및 HPE 서비스 지원 팀과 함께 실행 가능한 항목 결정 및 추적
교육 계획 및 지원	HPE Storage proactive support manager (PSM)는 고객이 HPE 스토리지 솔루션을 효과적으로 활용할 수 있도록 설계된 교육 서비스를 안내합니다.

위에 공유된 HPE Storage proactive support manager (PSM) 제공 기능은 영어와 일본어만 제공됩니다. 만약 서비스 제공을 위해 영어 또는 일본어 이외의 현지 언어가 필요한 경우, HPE Complete Care Service Agreement 의 해당 기능 및 결과물은 HPE 에 배정된 서비스 지원 팀의 다른 구성원을 통해 고객에게 제공됩니다

다음과 같은 활동을 포함하되 이에 국한되지 않는 사항들은 본 서비스에서 제외됩니다:

- HPE 가 고객에게 제공한 시스템 수정 사항, 수리, 패치 또는 변경 사항을 고객이 적용하지 않아 발생한 문제에 필요한 서비스, 애플리케이션의 운영 테스트 또는 고객이 요청하거나 요구한 추가 테스트
- HPE 의 판단에 따라 제품이나 장비를 부적절하게 취급하거나 사용하여 발생한 문제에 필요한 서비스
- 이전에 HPE 가 권고한 회피 조치를 고객이 수행하지 않아 발생한 문제에 필요한 서비스

- 운영체제, 기타 소프트웨어 및 데이터의 백업과 복구
- 고객 직접 설치 펌웨어 및 소프트웨어 업데이트의 설치 지원
- 상호 연결성 또는 호환성 문제에 대한 트러블슈팅
- 네트워크 관련 문제에 대한 지원
- 신규 또는 변경된 고객 환경에 대한 사이징 활동

HPE 스토리지 제품 및 서비스와 관련된 구체적인 고객의 책임 사항은 [HPE 스토리지 제품 부록](#)을 참조하십시오.

AI powered connectivity suite 상세

HPE의 AI powered connectivity suite는 온프레미스, 엣지 또는 클라우드 네이티브 환경 등 IT 자산의 위치에 관계없이 고객의 IT 환경 성능을 원활하게 모니터링, 관리 및 최적화할 수 있도록 설계된 지능형 인사이트와 기능을 제공합니다. 주요 기능의 하이라이트는 표 4에 공유되어 있습니다.

HPE Complete Care Service만의 고유한 특징이자 본 데이터 시트의 SRM 섹션 내 '서비스 및 AI powered connectivity suite 설정 및 온보딩' 기능에 설명된 바와 같이, HPE 서비스 지원 팀은 고객과 협력하여 고객의 AI powered connectivity suite 활성화, 등록 및 연결을 가속화합니다. AI powered connectivity suite 솔루션에서 얻은 인사이트는 HPE 서비스 지원 팀이 고객의 HPE Complete Care Service 경험 전반에 걸쳐 깊이있는 가이드를 제공하는데에 활용됩니다.

AI powered connectivity suite의 일부 기능은 HPE Complete Care Service 계약 및 본 데이터 시트에서 지원하지 않는 라이선스 또는 구독이 필요합니다. 현지 제품 및 서비스의 적격성, 가용성, 사양, 요구 사항, 제한 사항 및 제외 사항에 대한 자세한 내용은 현지 HPE 사무소 또는 HPE 담당자에게 문의하십시오.

표 4. AI Powered connectivity suite 상세

특징	내용
케어 컨시어지 가상 에이전트 ¹	제품 문제 해결 및 지능형 가이드
장치 모니터링 ^{2,3}	대상 IT 환경 전반에 걸친 구성 가능한 장치 모니터링 및 알림
펌웨어 관리 ^{2,3}	펌웨어 베이스라인, 모니터링, 알림
거버넌스 및 정책 ^{2,3}	장치, 사용자 및 작업에 대한 사전 검사를 포함한 기업 컴플라이언스 제어
인시던트 대시보드 ¹	지원 인시던트 상세 정보, 추세 및 이력 데이터
통합 유연성 ^{2,3}	퍼블릭 REST(Representational State Transfer) API(Application Programming Interfaces)를 통한 통합 및 자동화
인벤토리 상태 및 상세 정보 대시보드 ¹	인벤토리 상세 정보, 계약, 보증 및 관련 제품 정보
관측성(Observability) ⁴	<ul style="list-style-type: none"> - 검색(Discovery): 멀티클라우드 환경 전반에 걸친 모든 IT 자산의 위치 파악 및 매핑 - 대시보드 구성(Dashboarding): IT 헬스 모니터링 및 알림 - 통합(Integration): 타사 툴과의 통합 모니터링, 관리 및 워크플로 - 모니터링 및 알림(Monitoring and alerting): 담당 팀에 대한 선제적 알림을 포함한 인프라 및 애플리케이션 추적 - 자동 복구(Auto remediation): 사전 정의된 워크플로 또는 맞춤형 워크플로를 통한 일반적인 IT 문제 자동 해결 - 성능 지표(Performance metrics): 애플리케이션 및 하드웨어 성능 가시성 확보 - 이벤트 및 인시던트 관리(Event and incident management): 제품 알림 통합 및 인시던트 대응 효율화 - 인프라 최적화(Infrastructure optimization): 리소스 분석
부품 주문 ¹	HPE 제품에 대해 고객이 직접 수리 가능한 부품의 교체용 부품 주문이 가능합니다. 서비스 계약이 체결된 ProLiant 제품의 경우, 하드 디스크 교체용 부품에 대한 셀프 서비스 주문도 가능합니다.
제품 리소스 및 다운로드 ¹	HPE 기술 팀(Tech Tips) 비디오 라이브러리 및 HPE 커뮤니티 포럼의 전문가 응답을 포함한 제품 지식 및 리소스를 제공합니다.
보안 평가 및 분석 ^{2,3}	보안 개요 인증, 거버넌스, 정책 관리, 역할 기반 액세스 제어(RBAC) 및 암호화
소프트웨어 대시보드 ¹	제품 및 소프트웨어 유형별로 이용 가능한 최신 소프트웨어 수정 버전 정보를 제공합니다.
지원 알림 ¹	보안 계산판, 고객 계산판, 권고 사항 및 공지 사항을 포함한 제품 지원 알림
협업 지원 ¹	그룹 구성원들과 지원 관리 활동에 대한 실시간 디지털 협업
지원 인시던트 케이스 생성 자동화 ^{2,3}	시스템 상태 이벤트와 인사이트를 제공하는 웰니스 대시보드를 기반으로 지원 인시던트를 자동 생성합니다.
지원 인시던트 케이스 관리 ¹	지원 인시던트 생성, 관리 및 협업 (전화, 디지털 또는 자동 생성 방식 포함)
지원 요약 대시보드 ¹	지원 대상 제품, 계약 및 인시던트 요약 정보
지속적인 인사이트 ^{2,3}	장치 및 환경 성능에 대한 원격 측정 데이터, 보고서 및 인사이트

¹ HPE 지원 센터의 기능. 고객은 HPE Complete Care 서비스 계약을 등록해야 합니다. [HPE 지원 센터](#) 자세한 내용, 제품 호환성, 이용 약관 및 구매 가능 여부는 해당 웹사이트를 참조하십시오.

² HPE Compute Ops Management 의 주요 기능. 고객이 가입한 제품 간의 연결성이 필수적입니다. [HPE 컴퓨팅 운영 관리](#) 자세한 내용, 제품 호환성, 라이선스, 구독 및 이용 약관 요구 사항은 해당 문서를 참조하십시오. 현지 제품 및 서비스 이용 가능 여부, 사양, 요구 사항, 제한 사항 및 제외 사항에 대한 자세한 내용은 현지 HPE 사무소 또는 HPE 담당자에게 문의하십시오.

³ HPE 데이터 서비스 클라우드 콘솔의 주요 기능. 고객이 가입한 제품 간의 연결성이 필수적입니다. [HPE 데이터 서비스 클라우드 콘솔](#) 자세한 내용, 제품 호환성, 라이선스, 구독 및 이용 약관 요구 사항은 해당 문서를 참조하십시오. 현지 제품 및 서비스 이용 가능 여부, 사양, 요구 사항, 제한 사항 및 제외 사항에 대한 자세한 내용은 현지 HPE 사무소 또는 HPE 담당자에게 문의하십시오.

⁴ HPE OpsRamp 소프트웨어의 특징. 고객이 가입한 제품 간의 연결성이 필수적입니다. [HPE OpsRamp 소프트웨어](#) 자세한 내용, 제품 호환성, 라이선스, 구독 및 이용 약관 요구 사항은 해당 문서를 참조하십시오. 현지 제품 및 서비스 이용 가능 여부, 사양, 요구 사항, 제한 사항 및 제외 사항에 대한 자세한 내용은 현지 HPE 사무소 또는 HPE 담당자에게 문의하십시오.

어드밴스드 서비스 경험 상세 정보

HPE Complete Care 서비스 계약 내의 각 대상 제품은 향상된 인시던트 관리(EIM)와 함께 제품 장애 지원 기본 서비스가 필요합니다.

- 장애 지원 기본 서비스는 응대 서비스 수준과 제품 지원 기능으로 구성됩니다.
- EIM 은 다채널 우선 접속, HPE 지원 엔지니어 정교화 라우팅 및 에스컬레이션 관리를 포함한 추가 기능을 통해 제품 장애 지원 기본 서비스를 보완합니다.

이 섹션에서 * 표시가 된 모든 서비스 기능, 솔루션 및 도구는 [HPE 고객 지원 센터\(Support Center\)](#) 포털 등록이 필요합니다. 고객이 HPE 고객 지원 센터 포털 등록 및 활성화를 선택하지 않을 경우, 해당 서비스 기능, 솔루션 및 도구는 고객의 HPE Complete Care 서비스의 일부로 제공되지 않습니다.

장애 지원 기본 응대 서비스 수준

HPE Complete Care 서비스는 고객의 운영 요구 사항에 맞게 맞춤화된 세 가지의 차별화된 사후 대응 응대 서비스 수준(Critical, Essential 또는 Basic)을 제공합니다. 고객의 지원 시간대와 관계없이 인시던트는 연중무휴 24 시간 HPE 에 보고할 수 있습니다. 또한 모든 응대 서비스 수준 옵션은 온라인 셀프 서비스 및 자체 해결 기능에 대한 24 시간 접속을 제공하며, HPE 의 AI 기반 연결 제품군 도구를 통해 연결된 지원 장치의 경우 24 시간 분석 및 자동 인시던트 제출이 가능합니다.

명시된 HPE Complete Care 서비스 응대 서비스 수준은 제품에 따라 다릅니다. HPE 는 대상 하드웨어 제품에 대한 하드웨어 지원과 대상 소프트웨어 제품에 대한 소프트웨어 지원을 제공합니다. 일부 서비스 지원은 모든 언어나 지역에서 제공되지 않을 수 있습니다. 모든 지원 시간대는 현지 가용성에 따라 달라질 수 있습니다. 현지 제품 및 서비스 적격성, 가용성, 사양, 요구 사항, 제한 사항 및 제외 사항에 대한 자세한 정보는 현지 HPE 사무소나 HPE 담당자에게 문의하십시오

표 5. 응답 서비스 수준

응답 서비스 수준	서비스 기능	적용 범위	설명
Critical	향상된 전화 응답	HPE 공휴일을 포함하여 연중무휴 24 시간 원격 응대 서비스를 제공합니다	심각도 1 및 2 인시던트의 경우 15 분 이내 콜백, 심각도 3 의 경우 1 시간 이내 콜백을 제공합니다. 가용 지역의 경우 콜백을 기다릴 필요 없이 모든 심각도 수준에서 제품 전문가에게 직접 전화 연결이 가능합니다.
	6 시간 하드웨어 출장 수리 ^{ASE1}	HPE 공휴일을 포함하여 연중무휴 24 시간 현장 방문 응대 서비스를 제공합니다.	심각도 1 및 2 인시던트의 경우, HPE 는 6 시간 이내에 대상 하드웨어를 정상 작동 상태로 복구합니다. ^{ASE1} 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 고급 서비스 경험, 하드웨어 수리 요청.
	장애 관리 (Outage Management)	HPE 공휴일을 포함하여 연중무휴 24 시간 원격 응대 서비스를 제공합니다.	비즈니스에 영향을 미치는 심각도 1 상황에서 이용 가능합니다. HPE 는 서비스 복구를 신속하게 처리할 수 있도록 인시던트 복구 전문가에 대한 우선 접속 권한을 제공합니다.
Essential	향상된 전화 응답	HPE 공휴일을 포함하여 연중무휴 24 시간 원격 응대 서비스를 제공합니다	심각도 1 및 2 인시던트의 경우 15 분 이내 콜백, 심각도 3 의 경우 1 시간 이내 콜백을 제공합니다. 가용 지역의 경우 콜백을 기다릴 필요 없이 모든 심각도 수준에서 제품 전문가에게 직접 전화 연결이 가능합니다.
	4 시간 이내 현장 방문	HPE 공휴일을 포함하여 연중무휴 24 시간 현장 방문 응대 서비스를 제공합니다.	대상 하드웨어에 대해 4 시간 이내 현장 방문 ^{ASE2} 서비스를 제공합니다.

표 5. 응답 서비스 수준(계속)

응답 서비스 수준	서비스 기능	적용 범위	설명
Basic	항상된 전화 응답	HPE 공휴일을 포함하여 연중무휴 24 시간 원격 응대 서비스를 제공합니다	심각도 1 및 2 인시던트의 경우 15 분 이내 콜백, 심각도 3 의 경우 1 시간 이내 콜백을 제공합니다. 가용 지역의 경우 콜백을 기다릴 필요 없이 모든 심각도 수준에서 제품 전문가에게 직접 전화 연결이 가능합니다.
	다음 영업일 현장 지원	HPE 와 별도로 협의하지 않는 한, 주말과 공휴일을 제외한 현지 표준 영업시간 중에 현장 방문 서비스를 제공합니다 ^{ASE3}	대상 하드웨어에 대해 익영업일 현장 방문 응대를 제공합니다. 서비스 지원 시간 이후에 접수된 ^{ASE2} 지원 요청은 다음 영업일에 접수 확인이 이루어지며, 그 익영업에 서비스가 제공됩니다. ^{ASE4}

^{ASE1} 하드웨어 수리 완료(Call-to-Repair) 시간은 HPE 가 최초 인시던트를 접수하고 확인한 시점, 또는 '고급 서비스 경험 하드웨어 수리 완료' 섹션에 명시된 바와 같이 고객과 협의하여 정한 작업 시작 시점부터 계산됩니다. 수리 완료 시간은 HPE 가 하드웨어 수리 완료를 판정하거나, 현장 방문 조치가 필요 없다고 판단한 시점에 종료됩니다. 소프트웨어 인시던트에서 기인한 하드웨어 케이스의 경우, 장애 원인이 대상 하드웨어에 있다고 HPE 가 판단한 시점부터 수리 완료 시간이 시작됩니다.

^{ASE2} 현장 응대 시간에 관한 자세한 내용은 '어드밴스드 서비스 경험 하드웨어 현장 지원 서비스 제한 사항' 섹션을 참조하십시오.

^{ASE3} HPE 의 표준 현지 영업일 및 근무시간은 지역에 따라 다를 수 있습니다.

^{ASE4} 서비스 완료 시간 외에 현장 방문 일정을 예약할 경우 추가 비용이 발생할 수 있으며, HPE 의 가용 상황에 따라 제한될 수 있습니다.

장애 지원 서비스 (Reactive product support base features)

HPE Complete Care 서비스의 장애 지원 서비스는 일반적인 기능들과 함께, 대상 제품 및 기술 종류에 따른 하드웨어 또는 소프트웨어 특화 기능을 포함합니다. 일부 서비스 기능은 HPE 의 AI 기반 연결 제품군(Connectivity Suite)을 활용하여 더 높은 수준의 기술 지원과 가이드를 제공합니다. HPE 고객 지원 센터(Support Center) 포털을 통해 온라인으로 등록한 고객은 더욱 편리한 관리와 HPE 와의 직접적인 소통을 가능하게 하는 강화된 디지털 기능을 사용할 수 있습니다. 원격 및 현장 응대 시간은 선택한 서비스 수준에 따라 달라지며, 가장 높은 서비스 수준을 선택한 경우 장애 발생 시 추가적인 지원을 받을 수 있습니다. 주요 일반 기능은 다음과 같습니다.

표 6a. 장애 지원 서비스 특징

특징	내용
전문가 전화 연결 (Phone access to experts)	고객은 장애 지원 인시던트 접수를 위해 연중무휴 24 시간 언제든지 전화로 HPE 지원 센터에 연락할 수 있습니다. 국가별 연락처 정보는 HPE 글로벌 기술 지원 전화번호 안내 페이지를 확인하십시오. 응대 시간은 대상 제품에 설정된 서비스 수준에 따라 달라집니다. 24x7 15 분 이내 강화된 응대: 심각도 1 및 2 인시던트의 경우, HPE 는 15 분 이내에 고객을 제품 전문가와 직접 연결하거나 콜백을 제공하는 것을 목표로 합니다. 그 외 모든 인시던트의 경우, 1 시간 이내에 제품 전문가 연결 또는 콜백이 이루어집니다.
전문가 온라인 채팅 (Expert online chat)*	고객은 전문가에게 궁금한 점을 문의하거나 일반적인 기술 가이드를 받기 위해 온라인 채팅을 시작할 수 있습니다. 전문가 온라인 채팅은 HPE 제품에 대한 기술적 질문에 신속하게 답변을 얻을 수 있도록 제공됩니다. 상세한 답변이 필요한 복잡한 질문은 필요에 따라 장애 지원 인시던트로 격상되어 처리될 수 있습니다. 전문가 온라인 채팅은 영어로만 제공되며, HPE 고객 지원 센터 포털에 등록된 사용자만 서비스 완료 시간 내에 이용할 수 있습니다. 특정 제품에 따라 이용 가능 여부가 다를 수 있습니다. 자세한 사항은 전문가 온라인 채팅 제품 리스트 를 확인하거나 현지 HPE 사무소 또는 담당자에게 문의하십시오.

표 6a. 장애 지원 서비스 특징(계속)

특징	내용
전문가 포럼 응대 (Expert forum response)	<p>고객은 HPE 커뮤니티 포럼에 질문이나 이슈를 게시하거나 제품 사용법에 대해 논의할 수 있습니다. HPE 지원 서비스 대상 제품에 대해 공식 HPE 커뮤니티 포럼에 올라온 해결되지 않은 질문에는 HPE 제품 전문가가 영업일 기준 2 일 이내에 답변을 제공합니다. 게시된 내용이 표준 지원 프로세스를 통해 처리되어야 하는 주제일 경우, HPE 는 공식적인 장애 지원 인시던트 생성을 요청하며 이후 표준 인시던트 관리 프로세스에 따라 진행됩니다. 전문 기술 지원은 영어로만 제공되며, 사용자가 HPE 고객 지원 센터 포털에 HPE Complete Care 서비스 계약을 등록해야 이용할 수 있습니다. HPE 커뮤니티 포럼은 HPE 커뮤니티 웹페이지를 통해 접속할 수 있습니다.</p>
일반 기술 지침	<p>HPE 는 HPE Complete Care 서비스 계약 대상 제품의 운영 및 관리에 대하여, 이 섹션에 명시된 특정 주제에 대한 고객의 질문과 문의에 일반 기술 가이드를 제공합니다. 일반 기술 가이드는 심각도 3 인시던트로 분류되며 서비스 계약의 지원 시간대에 따라 전화, 웹, 채팅 채널을 통해 제공됩니다. 본 섹션에 기술된 주제와 관련된 문의 시, HPE 는 문제 해결을 돕기 위해 관련 지식 문서, 비디오 및 기술 자료(Knowledge Base) 기사를 찾아 안내합니다.</p> <p>본 데이터 시트에 명시된 제한 또는 제외 사항 외에도, HPE 의 모든 일반 기술 가이드는 서비스 대상 제품에 한하여 아래의 상세 기술된 주제에 대해 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 제품 기능 사용을 위한 올바른 사용법 및 절차 - 관련 문서 또는 기술 자료 기사 식별 지원 - 고객의 제품 관리 및 유지를 돕기 위한 HPE 베스트 프랙티스 조언 - 제품 관리 인터페이스 사용을 위한 기본 탐색 방법 - 제품 사용 추세에 따른 용량 관리 옵션 조언 (가능한 경우) - HPE 의 운영 경험을 바탕으로 한 베스트 프랙티스 권장 사항을 포함한 제품의 일반적인 설정 가이드 - 제품을 지원 가능한 설정 상태로 전환하는 데 도움이 되는 잠재적 단계 안내 - 위에 언급된 일반 기술 가이드 주제는 모든 하드웨어 및 소프트웨어 제품에 적용되지 않을 수 있습니다.
HPE 의 독자적인 서비스 도구 지원(HPE 의 AI 기반 연결 제품군이라고도 함)	<p>HPE 전용 서비스 도구가 지원되는 HPE 제품의 경우, 해당 도구의 설치, 설정 및 사용법에 대한 지원과 조언을 제공합니다. 또한, 연결된 제품에 대해서는 분석 결과 뿐만 아니라 발생한 이벤트 및 권장 사항을 포함하여 일반 기술 가이드를 제공합니다. 설정이 완료된 HPE 제품의 경우, 고객의 요청에 따라 전용 서비스 도구가 제공하는 이슈, 이벤트 및 정보를 고객이 이해할 수 있도록 지원합니다. 분석을 통해 권장 사항이 도출된 경우, HPE 는 일반 기술 가이드에 따라 해당 분석 결과와 권장 사항, 그리고 다음에 취해야 할 최선의 조치에 대해 상세 설명을 제공할 수 있습니다.</p>
예측 알림	<p>HPE Complete Care 서비스 계약 대상이며 HPE 전용 서비스 도구에 연결 및 지원되는 제품의 경우, 고객은 HPE 만의 고유한 시그니처, 규칙 및 판정 로직을 사용하여 잠재적 문제를 식별하는 강화된 자동 모니터링 루틴을 이용할 수 있습니다. 문제가 식별되면 전용 서비스 도구가 해결 방안을 찾아내고, 진단 및 수리 속도를 높이기 위한 진단 정보를 포함하여 HPE 에 인시던트를 자동으로 접수합니다. 기능은 제품마다 다를 수 있으며, 장치가 전용 서비스 도구에 의해 지원되어야 하고 연결 설정이 필요합니다. 제품 통찰력 확보, 알림 수신, 사용 및 설정 최적화 기회 식별을 위해서는 전용 서비스 도구의 설정과 사용이 필수적입니다.</p>
자동 장애 접수 (Automated incident logging)	<p>HPE 전용 서비스 도구를 사용하는 지원 대상 제품이 연결되어 있는 경우, 장치가 진단 정보를 포함한 장애 보고(인시던트)를 HPE 에 자동으로 전송하여 진단과 수리 속도를 높여줍니다.</p> <p>자동 모니터링 및 장애 접수를 통해 HPE 의 개입이 필요한 심각한 문제가 식별되면, HPE 는 고객이 구매한 서비스 수준에 정해진 시간 내에 지정된 담당자에게 연락을 시도합니다. 고객 담당자와 연락이 닿지 않거나 고객이 요청하는 경우, HPE 는 다음 영업일에 후속 조치를 진행할 수 있습니다. 심각하지 않은 모든 문제는 다음 영업일에 후속 조치가 이루어집니다. 고객은 본인의 서비스 수준에 따라 언제든지 문제 진단 및 해결이 끊김 없이 진행되도록 HPE 에 요청할 수 있습니다. 자세한 내용은 'HPE 원격 IT 지원 서비스 연결(Get Connected)' 페이지를 방문해 확인하십시오. HPE 원격 IT 지원 서비스에 연결하세요.</p>

표 6a. 장애 지원 서비스 특징(계속)

특징	내용
HPE 고객 지원 센터 포털 (HPE Support Center portal)*	개인화된 통합 디지털 워크스페이스에서 제공되는 HPE 서비스 솔루션과 도구들을 활용하려면, 고객은 반드시 HPE Complete Care 서비스 계약과 대상 제품들을 포털에 등록해야 합니다. 고객은 포털을 통해 장애 케이스를 생성 및 관리하고, 알림과 통지(필수 다운로드 및 보안 공지 포함)를 확인하며, 가상 상담사, 전문가 채팅, 테크 팁 비디오 라이브러리 등의 지원 도구를 이용할 수 있습니다. 또한, 등록된 제품과 서비스에 대한 다양한 대시보드를 통해 현재 및 과거의 장애 처리 이력, 부품 소모 현황(해당 시), 소프트웨어 및 펌웨어 업데이트 정보 등을 실시간으로 확인할 수 있습니다. 이 대시보드는 HPE 의 분석 결과와 권장 사항을 제공하여 제품 지원 및 유지보수 작업을 효율적으로 관리할 수 있도록 돕습니다. HPE 지원 센터 포털 연중무휴 24 시간 언제든지 접속 가능합니다.
HPE 테크 팁 비디오 라이브러리 (HPE Tech Tips video library)*	HPE 는 전문가들이 전수하는 기술 베스트 프랙티스와 기능적 노하우가 담긴 강화된 비디오 지식 라이브러리를 제공합니다. 이 라이브러리를 통해 고객은 HPE 제품을 가장 효율적으로 관리하고 운영하는 방법을 익힐 수 있으며, 최신 지원 트렌드와 새로운 기능에 대한 정보를 얻을 수 있습니다. HPE 테크 팁 비디오 라이브러리는 HPE 고객 지원 센터 포털에서 이용 가능하며, 콘텐츠 내용은 HPE 및 멀티벤더 제품에 따라 다를 수 있습니다.
장애 관리 (Outage management) (Critical 응대 서비스 수준에만 적용)	HPE 서비스 인시던트 심각도 1 단계 중, 고객에 의해 비즈니스에 영향을 미치는 장애가 식별될 경우, HPE 는 이슈의 심각성과 복잡성에 따라 비즈니스 영향을 최소화하고 해결을 가속화하기 위해 강화된 장애 관리 프로세스를 가동합니다. 비즈니스 중단 또는 핵심 워크플로 중단이 HPE 에 의해 확인되면, 기술 분야별 전문가가 투입되어 장애 해결을 주도합니다. 장애 상황이 지속되는 동안 전문가 그룹은 기술적 해결을 이끄는 동시에, 고객이 지정한 이해관계자들에게 진행 상황을 선제적으로 공유합니다. 또한 HPE 는 향후 유사한 장애가 발생할 가능성을 줄이기 위해 분석된 기술적 통찰과 개선 기회를 고객에게 제공합니다. 장애 관리는 Critical 응대 서비스 수준이 적용된 HPE 제품에 포함되며, 이는 HPE 의 표준 에스컬레이션(단계별 대응) 프로세스에 추가로 제공되는 서비스입니다.

하드웨어 및 소프트웨어 서비스 기능에 대한 상세 내용은 표 6b 와 6c 에 명시되어 있습니다

표 6b. 하드웨어 장애 지원 서비스 특징 (Reactive product support hardware service features)

특징	내용
원격 문제 진단 및 지원	장애 인시던트가 발생되고 HPE 에 의해 접수가 확인되면(일반 규정에 의함), HPE 는 서비스 지원 시간 동안 하드웨어 장애 요인을 분리하고 고객과 협력하여 원격으로 문제를 해결 및 복구합니다. 현장 방문 지원에 앞서, HPE 는 대상 제품에 접속하기 위해 전자 원격 지원 솔루션을 사용하여 원격 진단을 수행하거나, 원격 장애 해결을 촉진하기 위한 기타 가용 수단을 사용할 수 있습니다. 고객이 HPE 에서 제공하는 교체용 부품을 사용하여 결함 부품을 직접 교체하는 고객 직접 수리(CSR)를 선택한 경우, HPE 는 CSR 부품으로 분류된 부품이나 펌웨어의 설치를 위해 서비스 지원 시간 동안 원격 지원을 제공합니다.

표 6b. 하드웨어 장애 지원 서비스 특징 (Reactive product support hardware service features)(계속)

특징	내용
현장 하드웨어 지원	<p>HPE 의 판단에 따라 원격으로 해결할 수 없는 하드웨어 인시던트의 경우, HPE 공인 담당자가 대상 하드웨어 제품에 대해 현장 기술 지원을 제공하여 정상 운영 상태로 복구합니다. HPE 공인 담당자가 현장에 도착하면, HPE 의 재량에 따라 제품이 수리될 때까지 현장 또는 원격으로 서비스를 계속 제공합니다. 부품이나 추가 자원이 필요한 경우 작업이 일시적으로 중단될 수 있으나, 해당 자원이 확보되는 대로 작업이 재개됩니다.</p> <p>수리는 하드웨어 결함이 시정되었거나 하드웨어가 교체되었음을 HPE 가 확인한 시점에 완료된 것으로 간주됩니다.</p> <p>또한, 현장 기술 지원을 제공할 때 HPE 는 다음과 같은 조치를 취할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 하드웨어 제품의 적절한 작동을 지원하고 HPE 가 제공하는 교체 부품과의 호환성을 유지하기 위해, 대상 하드웨어 제품에 사용 가능한 엔지니어링 개선 사항을 설치합니다. - 제품을 운영 상태로 복구하거나 HPE 의 지원 가능성을 유지하기 위해 필요하다고 판단되는 경우, 고객이 직접 설치할 수 없는 것으로 정의된 펌웨어 업데이트를 설치합니다. 서비스 지원 시간 동안 요청이 있을 경우, 즉시 설치가 권장되는 크리티컬 펌웨어 업데이트를 설치합니다.
교체 부품	<p>HPE 는 보증 대상 하드웨어 제품을 정상 작동 상태로 유지하는 데 필요한 HPE 지원 교체 부품 및 자재를 제공하며, 여기에는 HPE 가 제품 지원 가능성을 지원하기 위해 필요한 엔지니어링 개선 사항에 필요한 부품 및 자재도 포함됩니다. 교체 제품은 새 제품이거나 성능 면에서 새 제품과 기능적으로 동일합니다. 교체된 제품은 제거 시 HPE 의 소유가 됩니다.</p>
6 시간 하드웨어 수리 완료 (6-hour hardware call-to-repair) (Critical 응대 서비스 수준에만 적용)	<p>HPE 는 현장 지원 및 원격 해결 노력을 통해 심각도 1 및 2 인시던트에 대하여 대상 하드웨어를 6 시간 이내에 정상 운영 상태로 복구합니다. 자세한 내용은 아래에 명시된 고급 서비스 경험 하드웨어 수리 완료, 고급 서비스 경험 이동 구역, 그리고 고급 서비스 경험 일반 인시던트 규정을 참조하십시오. 6 시간 하드웨어 수리 완료는 Critical 응대 서비스 수준 옵션이 적용된 HPE 제품에 포함되며, 선택된 특정 HPE 하드웨어 제품에 대해 이용 가능합니다.</p>
HPE 시각적 원격 가이드 (HPE visual remote guidance)	<p>고객은 서비스 지원 시간 동안 HPE 시각적 원격 가이드(VRG)를 사용하여 HPE 지원 엔지니어와 연결할 수 있습니다. HPE VRG 는 화면 공유, 라이브 스트리밍 영상 및 음성 지원을 가능하게 하는 안전한 기업용 협업 특징입니다.</p> <p>문제 진단 및 해결은 고객과 HPE 분야별 전문가 간의 즉각적인 가이드와 협업을 통해 실시간으로 이루어질 수 있습니다. 또한, HPE VRG 는 HPE 가 지정한 고객 직접 수리(CSR) 부품을 설치할 때 이를 지원하기 위한 용도로도 사용될 수 있습니다.</p>
HPE 디지털 대시보드 *	<p>HPE Complete Care 서비스 계약이 적용되고 HPE 전용 서비스 도구에 연결된 제품을 보유한 고객은 장치 상태를 식별하거나 권장 및 필수 펌웨어 업데이트를 확인할 수 있는 추가 분석 대시보드에 접근할 수 있습니다. 플랫폼에 따라 이 대시보드에는 권장 또는 필수 드라이버 및 소프트웨어 업데이트 정보가 포함될 수 있습니다.</p>
특정 제품에 대한 펌웨어 업데이트 (Firmware updates for selected products) *	<p>고객은 HPE 의 현재 표준 판매 약관에 따른 모든 라이선스 제한 사항을 준수하는 조건 하에, 본 서비스가 적용되는 하드웨어 제품용 펌웨어 업데이트를 다운로드, 설치 및 사용할 수 있는 권한을 제공받습니다.</p> <p>펌웨어 기반 소프트웨어 제품(별도의 소프트웨어 라이선스 구매를 통해 활성화되는 펌웨어 내 기능)의 라이선스를 보유한 고객의 경우, 관련 펌웨어 업데이트를 수신, 다운로드, 설치 및 사용하려면 해당 펌웨어 기반 소프트웨어 제품에 대해서도 유효한 HPE 서비스 계약이 있어야 합니다. HPE 펌웨어 업데이트는 제품의 활성 생명주기 동안 그리고 제품 판매 종료 후 일정 기간 동안 출시됩니다. HPE 브랜드의 파트너 벤더 옵션 제품의 경우, 업데이트 제공 여부는 원제조사의 제품 생명주기 정책을 따릅니다.</p>

표 6b. 하드웨어 장애 지원 서비스 특징 (Reactive product support hardware service features)(계속)

특징	내용
정기 유지보수 (Periodic maintenance) (선택 제품 대상)	<p>본 서비스의 일부로 정기 유지보수 서비스를 받을 수 있는 대상 제품에 대한 자세한 정보는 현지 HPE 사무소 또는 담당자에게 문의하십시오. 현지 제품 및 서비스의 적격성, 가용성, 사양, 요구 사항, 제한 사항 및 예외 사항에 대한 상세 정보를 안내받을 수 있습니다.</p> <p>정기 유지보수가 포함된 경우, HPE 공인 담당자는 HPE 공휴일을 제외한 현지 표준 영업시간 내에, 그리고 제품 유지보수 일정에 정의된 필수 예정 간격 내에서(HPE 와 서면으로 별도 합의하지 않는 한) 상호 합의된 시간에 서비스를 수행하기 위해 고객에게 연락을 드립니다.</p> <p>HPE 는 필요한 정기 유지보수 활동을 계획하고, 서비스 일정을 잡기 위해 고객에게 연락할 때 확인된 모든 사전 필수 준비 사항을 전달합니다. 고객은 제품에 대한 접근 권한을 제공해야 하며, 사전 준비 사항이 충족되었는지 확인하고, 제품 유지보수 시점에 필요한 필터 및 화학 물질과 같은 소모품을 공급해야 합니다.</p>

표 6c. 소프트웨어 장애 지원 서비스 특징 (Reactive product support software service features)

특징	내용
설치 자문 지원 (Installation advisory support)	<p>고객이 소프트웨어 제품 설치를 수행하는 과정에서 문제에 직면하거나, 독립형 애플리케이션의 올바른 설치 방법 및 업데이트에 대한 조언이 필요한 경우 기본적인 자문 지원에 한정된 서비스가 제공됩니다. 이러한 자문 지원의 범위는 HPE 의 재량에 따라 결정됩니다.</p> <p>본 자문 지원에서 제외되는 사항은 다음과 같으나 이에 국한되지는 않습니다: 전체 소프트웨어 패키지의 다운로드 지원 또는 설치의 처음부터 끝까지 전 과정을 동행하며 안내. 이러한 서비스는 추가 비용이 발생하며 HPE 에서 별도로 구매할 수 있습니다.</p>
소프트웨어 지원	<p>HPE Complete Care 서비스 계약이 적용되는 소프트웨어 제품에 대해, HPE 는 식별 가능하고 고객이 재현할 수 있는 소프트웨어 제품 문제를 해결하기 위한 지원을 제공합니다. 또한 재현하기 어려운 문제에 대해서는 이를 재현하고 근본 원인을 파악할 수 있도록 지원하며, 지원 대상 구성에 대한 문제 해결(트러블슈팅) 및 구성 파라미터 결정에 관한 도움을 제공합니다.</p>
소프트웨어 특징 및 운영 지원 (Software features and operational support)	<p>HPE 는 상업적으로 이용 가능한 범위 내에서 현재 HPE 제품의 특징, 알려진 문제점 및 사용 가능한 해결 방법, 그리고 운영상의 조언과 지원에 관한 정보를 제공합니다.</p>
소프트웨어 제품 및 문서 업데이트	<p>HPE 는 소프트웨어 업데이트를 출시함에 따라 최신 호환 버전의 소프트웨어와 참조 매뉴얼을 고객이 이용할 수 있도록 제공합니다. HPE 지원 제 3 자 소프트웨어의 경우, 해당 업체로부터 업데이트가 제공되는 대로 이를 전달하거나 고객이 제 3 자로부터 직접 업데이트를 얻을 수 있는 방법을 안내할 수 있습니다. 최신 소프트웨어 버전을 다운로드, 설치 또는 실행하는 데 필요한 라이선스 키나 액세스 코드, 또는 이를 획득하기 위한 지침도 함께 제공됩니다.</p> <p>대부분의 HPE 소프트웨어와 특정 제 3 자 소프트웨어의 업데이트는 HPE 지원 센터 포털 내의 소프트웨어 업데이트 및 라이선스 포털을 통해 제공됩니다. 이 포털을 통해 고객은 소프트웨어 제품과 문서 업데이트를 전자적으로 수령하고 선제적으로 관리할 수 있습니다.</p> <p>기타 제 3 자 소프트웨어의 경우, 고객이 해당 벤더의 웹사이트에서 직접 업데이트를 다운로드해야 할 수도 있습니다.</p> <p>본 서비스가 여러 HPE 및 제 3 자 제품으로 구성된 솔루션 형태로 제공될 때는, HPE 가 해당 솔루션을 위해 제공하는 업데이트에 대해서만 소프트웨어 지원이 이루어집니다.</p>

표 6c. 소프트웨어 장애 지원 서비스 특징 (Reactive product support software service features)(계속)

특징	내용
HPE 협력 지원 및 협력 지원 안내 (HPE's Collaborative Support and Collaborative Assistance)	HPE 협력 지원 및 협력 지원 안내는 HPE Complete Care 서비스가 적용된 하드웨어와 함께 작동하는 특정 독립 소프트웨어 벤더(ISV) 소프트웨어에 대해 서비스 지원 시간 동안 전자적 또는 전화 지원을 제공합니다. 이 서비스는 해당 ISV 소프트웨어가 HPE 의 직접적인 소프트웨어 지원 대상이 아닐 때 적용됩니다. 만약 해당 소프트웨어가 HPE Complete Care 서비스의 직접 지원 범위에 포함되어 있다면, 앞서 언급된 고급 서비스 경험 소프트웨어 지원 섹션에 따라 서비스가 제공됩니다. HPE 협력 지원과 협력 지원 안내는 서로 구분되는 별개의 특징이지만, 협력 지원 안내는 협력 지원 대상인 모든 ISV 제품에 동일하게 적용됩니다. 지원 가능한 ISV 소프트웨어 제품 목록은 HPE 협력 지원 및 협력 지원 안내용 소프트웨어 제품 리스트 웹사이트 에서 확인할 수 있습니다.

강화된 인시던트 관리 상세 내용 (Enhanced incident management details)

강화된 인시던트 관리(EIM)는 하드웨어 및 소프트웨어 인시던트를 처리하기 위해 설계된 일련의 통합적이고 가속화된 사후 대응 및 선제적 프로세스입니다. 고객의 요구에 따라 맞춤화할 수 있는 이러한 프로세스는, 서비스 대상인 중대 지원 인시던트를 보다 신속하게 해결하기 위해 적절한 HPE 제품 전문가를 참여시킵니다.

참고: 다음의 EIM 특징은 특정 워크로드 및 솔루션과 관련된 요구 사항에는 적용되지 않습니다. 로컬 제품 및 서비스의 적격성, 가용성, 사양, 요구 사항, 제한 사항, 예외 사항, 솔루션 및 워크로드에 대한 자세한 정보는 현지 HPE 사무소 또는 HPE 담당자에게 문의하십시오.

표 7. EIM 세부 내용

특징	내용
다채널 우선 접속 및 전문 기술 엔지니어 연결 (Multi-channel priority access and routing to advanced technical experts)	HPE Complete Care 서비스 고객의 인시던트는 유사한 서비스 수준 및 심각도를 가진 다른 고객의 인시던트와 비교하여 우선순위를 갖습니다. HPE Complete Care 서비스 고객에게는 전 세계에 있는 HPE 지원 엔지니어와 연결할 수 있는 최적화되고 간소화된 경로가 제공됩니다.
신속한 에스컬레이션 관리	HPE Complete Care 서비스 고객은 복잡한 지원 인시던트를 보다 신속하게 해결하기 위해 통합되고 가속화된 에스컬레이션 절차를 제공받습니다. 심각한 인시던트나 시스템 중단 상황이 발생하면 크리티컬 이벤트 관리 프로세스가 작동하며, 이는 인시던트 에스컬레이션을 조율하고 HPE 전반에 걸쳐 핵심적인 문제 해결 전문가들을 신속하게 투입합니다.
HPE 원격 엔지니어 및 HPE 지정 서비스 제공 팀 협업	HPE 지원 엔지니어는 HPE Complete Care Service 에 배정된 서비스 제공 팀을 활용하여 고객 환경을 이해하고, 이를 바탕으로 더욱 효과적인 문제 해결을 지원합니다.

어드밴스드 서비스 지원 조건

어드밴스드 서비스, 하드웨어 현장 지원 서비스 제한 사항

HPE 의 판단에 따라 원격으로 해결할 수 없는 하드웨어 기술 문제의 경우, HPE 공인 담당자가 해당 하드웨어 제품에 대한 현장 기술 지원을 제공하여 제품을 정상 작동 상태로 복구합니다. 현장 대응 시간은 HPE 에서 최초 지원 요청이 하드웨어 문제임을 확인한 시점부터 시작됩니다. 현장 대응 시간은 HPE 공인 담당자가 고객 현장에 도착하거나, HPE 에서 현장 개입이 필요하지 않다고 판단하여 보고된 이벤트가 종료되는 시점에 종료됩니다. 현장 응답 시간은 서비스가 상호 합의된 시간으로 연기되거나, 원격 진단, 원격 지원 또는 본 계약에 설명된 기타 서비스 제공 방식을 사용하여 서비스를 제공할 수 있는 경우에는 적용되지 않습니다. HPE 는 특정 제품의 경우, 자체 재량에 따라 수리 대신 해당 제품을 교체할 수 있습니다. 교체 제품은 새 제품이거나 성능 면에서 새 제품과 기능적으로 동일합니다. 교체된 제품은 제거 시 HPE 의 소유가 됩니다.

하드웨어 지원 하에 제공되는 부품은 전체 유닛 교체 형태이거나, 성능 및 신뢰성 면에서 새 제품과 기능적으로 동일한 신규 부품 또는 그에 준하는 부품일 수 있으며, 새 제품과 동일하게 보증됩니다. HPE 와 달리 합의하지 않는 한, 교체된 부품은 HPE 의 자산이 되며 고객이 결함 부품을 보유 또는 폐기하는 경우 고객은 적용 가능한 모든 비용을 지불해야 합니다.

CSR 부품 또는 교체 제품이 케이스 해결을 위해 발송된 경우, HPE 가 서면으로 달리 통보하지 않는 한 고객은 결함 이 있는 부품이나 제품을 5 영업일 이내에 반납할 책임이 있으며, 만약 HPE 가 지정된 기간 내에 결함 부품 또는 제품을 수령하지 못하거나, 수령 시 부품 또는 제품이 자기 소거(degaussed) 처리되어 있거나 기타 물리적 손상이 있는 경우, 고객은 HPE 가 결정한 해당 결함 부품 또는 제품의 HPE 소비자 가격을 지불해야 합니다.

고객이 권장된 CSR(고객 직접 수리)에 동의하고 시스템을 가동 상태로 복구하기 위해 CSR 부품이 제공되는 경우, 현장 서비스 레벨은 적용되지 않습니다. 이러한 경우, 제품 운영에 필수적인 CSR 부품을 고객의 위치로 익일 배송(express ship)하는 것이 HPE 의 관례입니다. CSR 제품 및 부품에 대한 추가 정보는 hpe.com 에서 해당 제품의 '부품 및 사양 | 부품 가이드'를 확인하거나, 제품의 '유지보수 및 서비스 가이드'에서 CSR 및 부품 교체 정보를 찾을 수 있습니다.

단종된 교체 부품 및 구성 요소의 경우, 업그레이드 경로가 필요할 수 있습니다. 단종된 부품이나 구성 요소에 대한 업그레이드로 인해 일부 경우 HPE 는 고객에게 적절한 대체품을 추천할 수 있으며 이에 따라 추가 비용이 발생할 수 있습니다.

현지의 지원 역량에 따라 모든 국가에서 모든 구성 요소의 교체품을 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 고객은 다음과 같은 경우 추가 비용이 발생할 수 있습니다.

- 고객이 HPE 에 고객 설치 가능(customer-installable) 펌웨어, 소프트웨어 업데이트 또는 패치를 직접 설치해 주도록 요청하는 경우
- 고객이 선택한 서비스 지원 시간 외에 서비스 지원을 요청하거나 일정을 예약하는 경우

고객의 요청에 따라 수행된 추가 서비스 중 구매한 지원 범위에 포함되지 않는 모든 서비스는 서비스가 수행된 국가의 해당 공시 서비스 요율에 따라 과금됩니다.

제품 서비스 계약이 중단(Lapse)된 경우, HPE 는 지원을 재개하기 위해 추가 비용을 청구하거나 지원 적용을 활성화하기 위해 특정 하드웨어 또는 소프트웨어 업그레이드를 요구할 수 있습니다.

HPE 가 수행하지 않은 모든 장비 이전에 대해, 지원 대상 제품의 위치를 옮긴 후에도 서비스를 계속 받기 위해 추가적인 재인증 수수료와 관련 비용이 발생할 수 있습니다. 장비 이전 후 지원 서비스를 다시 시작하려면 HPE 에 합리적인 기간 전에 사전 통지를 해야 할 수도 있습니다. 또한, 모든 제품의 이전은 해당 제품에 적용되는 소프트웨어 라이선스 약관을 따라야 합니다.

대여 장비(Loaner units)가 제공되는 경우 그 소유권은 HPE 가 유지합니다. 하드웨어 지원 또는 보증 서비스의 일환으로 HPE 의 재량에 따라 제공된 대여 장비에 대한 분실 또는 손상 위험은 고객이 부담하며, 해당 장비는 대여 기간 종료 시 유치권이나 유입권 없이 HPE 에 반납되어야 합니다.

어드밴스드 서비스 경험 하드웨어 수리 완료(Advanced service experience hardware call-to-repair)

수리 소요 시간은 출장 가능 지역 섹션에 설명된 대로 고객 사이트와 HPE 지정 지원 허브 간의 근접성에 따라 달라집니다. 수리 완료 시간은 심각도 1(Severity 1) 및 심각도 2(Severity 2) 인시던트를 제출한 고객에게 적용됩니다. 심각도 3(Severity 3) 인시던트 또는 고객 요청에 의해 일정이 잡힌 인시던트의 경우, HPE 는 고객과 협력하여 복구 조치를 시작할 합의된 시간을 정하며, 수리 완료 시간은 해당 시점부터 시작됩니다. 자동화된 전자 방식으로 제출된 심각도 1 및 2 인시던트의 경우, HPE 는 수리를 시작하기 위해 지정된 고객 담당자에게 연락을 시도합니다. 자동화된 전자 방식으로 제출된 심각도 3 인시던트는 고객이 별도로 요청하지 않는 한 다음 영업일에 확인됩니다. 인시던트 심각도 레벨은 어드밴스드 서비스 인시던트 규정 섹션에 정의되어 있습니다.

하드웨어 수리 완료 (call-to-repair) 시간 약정의 경우, HPE 는 원활한 서비스 제공을 위해 고객이 적절한 HPE 원격 지원 솔루션을 설치하고 운영할 것을 권장합니다. 로컬 제품 및 서비스 적격성, 가용성, 사양, 요구 사항, 제한 사항 및 예외 사항에 대한 자세한 정보는 현지 HPE 사무소 또는 HPE 담당자에게 문의하십시오.

고객이 적절한 HPE 원격 지원 솔루션을 배포하지 않는 경우, HPE 는 정의된 서비스를 제공하지 못할 수 있으며 제공할 의무도 없습니다. 권장되고 사용 가능한 상황임에도 고객이 적절한 HPE 원격 지원 솔루션을 배포하지 않은 상태에서, 고객이 직접 설치할 수 없는(noncustomer-installable) 펌웨어의 현장 설치를 요청할 경우 추가 비용이 부과됩니다. 고객 설치 가능(customer-installable) 펌웨어의 설치 는 고객의 책임입니다.

HPE 는 독자적인 재량에 따라 수리 완료 (call-to-repair) 대상 제품에 대한 사전 검사요구할 수 있습니다. 사전 검사가 필요한 경우, HPE 공인 담당자가 고객에게 연락하여 초기 30 일 이내에 사전 검사를 수행하기로 합의합니다. 사전 검사는 HPE 의 독자적인 재량에 따라 현장 방문, 원격 시스템 접속, 원격 사전 검사 도구 또는 전화상으로 수행될 수 있습니다. HPE 가 사전 검사를 요구할 경우, 서비스 구매 시점부터 사전 검사 및 프로세스를 설정하고 수행하는 데 30 일이 소요되며, 이는 하드웨어 수리 완료 시간 약정이 효력을 발생하기 전에 반드시 완료되어야 합니다. 하드웨어 수리 완료 시간 약정은 사전 검사가 완료된 후 영업일 기준 5 일이 지나야 효력이 발생합니다. 그전까지 대상 하드웨어에 대한 서비스는 4 시간 현장 응답 시간 서비스 레벨로 제공됩니다.

또한, HPE 가 원인이 된 지연을 제외하고, 중대한 사전 검사 제안사항을 따르지 않거나 지정된 기간 내에 사전 검사가 수행되지 않을 경우, HPE 는 서비스를 현장 응답 시간 레벨로 하향 조정하거나 HPE Complete Care Service Agreement □ Reactive Product Support 계약을 취소할 권리를 보유합니다.

HPE 는 특정 제품 구성, 위치 및 환경에 적용되는 수리 완료 시간 약정을 수정할 권리를 보유합니다. 이는 HPE Complete Care Service Agreement □ Reactive Product Support 계약 구매 시점에 설정되며 리소스 가용성에 따라 달라질 수 있습니다.

하드웨어 수리 완료 시간 약정은 소프트웨어 제품이나, 고객이 권장된 복구 절차를 구현하는 대신 HPE 가 진단을 연장하도록 선택한 경우에는 적용되지 않습니다.

하드웨어 수리 완료 시간 약정 및 현장 응답 시간은 결합이 있거나 소모된 소모품의 수리 또는 교체에는 적용되지 않습니다. 소모품은 별도의 보증이 적용될 수 있습니다.

하드웨어 수리 완료 시간 약정은 고객이 HPE 의 요청에 따라 시스템에 즉각적이고 제한 없는 접속을 제공하는 것을 전제로 합니다. 다음 활동이나 상황은 완료되거나 해결될 때까지 하드웨어 수리 완료 시간 계산을 중단시킬 수 있습니다(해당하는 경우):

- 수리 프로세스에 영향을 미치는 고객 또는 제 3 자의 조치 또는 조치 미이행
- 물리적 접속, 원격 문제 해결 및 하드웨어 진단 평가를 포함한 시스템 접속 요청이 지연되거나 거부되는 경우
- 디스크 메커니즘 재구축(rebuild), 스페어링 절차 또는 데이터 무결성 보호 조치와 같이 하드웨어 오작동으로 인해 트리거된 모든 자동 또는 수동 복구 프로세스
- 하드웨어 수리에 국한되지는 않으나 하드웨어 오작동이 수정되었음을 확인하기 위해 필요한 기타 활동(예: 운영 체제 재부팅 등)

소프트웨어 지원 어드밴스드 서비스 경험

모든 소프트웨어 제품에 대해 소프트웨어 업데이트가 제공되는 것은 아닙니다. 일부 제품의 경우, 소프트웨어 업데이트에는 마이너한 개선 기능이나 패치만 포함될 수 있습니다. 이러한 업데이트의 제공은 해당 특정 소프트웨어 제품에 대한 유지관리 서비스가 지속적으로 제공되는 것을 전제로 합니다. 새로운 소프트웨어 버전은 별도로 구매해야 합니다.

HPE Complete Care 서비스 계약 기간이 시작되는 시점에 고객이 해당 소프트웨어의 현재 지원되는 버전을 사용할 수 있는 적절한 라이선스를 보유하고 있는 소프트웨어 제품만이 HPE Complete Care 서비스 계약의 대상이 될 수 있습니다. 그렇지 않은 경우, 해당 소프트웨어 제품에 서비스 적격성을 부여하기 위해 추가 비용이 발생할 수 있습니다.

고객은 다음과 같은 사항을 이행해야 합니다:

- 지식 데이터베이스 접속 또는 제품 정보 획득을 위해 HPE 또는 제 3 자 벤더의 전자 시설 이용 등록을 수행할 책임이 있습니다. HPE 는 필요에 따라 고객에게 등록 정보를 제공하며, 특정 제품의 경우 고객은 전자 시설 이용을 위한 벤더별 약관을 수락해야 할 수 있습니다.
- 모든 원본 소프트웨어 라이선스, 라이선스 계약서, 라이선스 키 및 구독 서비스 등록 정보를 보유하고 HPE 의 요청 시 이를 제공해야 합니다.
- HPE 의 독점 서비스 도구 또는 HPE 지원 센터 포털로부터 수신한 소프트웨어 제품 업데이트 및 단종 알림에 따라 조치를 취할 책임이 있습니다.
- 고객의 전제 조건인 기본 소프트웨어 라이선스에 해당하는 현재의 HPE 소프트웨어 라이선스 약관, 또는 해당되는 경우 제 3 자 소프트웨어 제조업체의 현재 라이선스 약관(본 서비스를 통해 제공되는 소프트웨어 업데이트에 수반되거나 제공되는 추가 소프트웨어 라이선스 약관 포함)에 따라 모든 소프트웨어 제품을 사용해야 합니다.

HPE 와 서면으로 달리 합의하지 않는 한, 그리고 HPE 소프트웨어에 의해 인도되지 않는 제품의 경우, HPE 는 HPE 소프트웨어의 현재 버전과 바로 직전 버전(n-1)에 대해서만 지원을 제공합니다. 단, 해당 HPE 소프트웨어가 지정된 버전 수준에서 HPE 지정 구성에 포함된 하드웨어 또는 소프트웨어와 함께 사용되는 경우에 한합니다. '버전'이란 새로운 기능, 개선 사항 및/또는 유지관리 업데이트가 포함된 소프트웨어 릴리스를 의미하며, 특정 소프트웨어의 경우 단일 엔터티로 패키징되어 고객이 사용할 수 있게 된 리버전의 집합을 의미합니다.

고객은 제품에 대한 적절한 HPE 라이선스를 정당하게 취득했다는 증거를 제공할 수 있는 경우에만 HPE 소프트웨어 제품에 대해 가용 지원을 구매할 수 있으며, 언제든지 HPE 가 승인하지 않는 한 제품을 변경하거나 수정할 수 없습니다. HPE 지원 또는 보증 하에 제공되거나 달리 고객이 사용할 수 있게 된 펌웨어 및 소프트웨어 업데이트(업데이트)를 사용할 수 있는 고객의 권리는 기본 제품에 대한 라이선스와 동일한 범위에서 유효합니다.

그러나 추가적으로 고객은 다음을 수행할 수 없습니다:

- 업데이트를 사용하여 제 3 자에게 서비스를 제공하는 행위
- 업데이트의 복사본을 제작하여 제 3 자에게 배포, 재판매 또는 서브라이선스를 부여하는 행위
- 업데이트를 복사하거나 공개 또는 외부 분산 네트워크에서 사용할 수 있도록 하는 행위. 이는 고객이 HPE 의 지원 대상이 아닌 제품을 위해 업데이트를 복사할 수 없음을 의미합니다.
- 승인된 사용자로 접근이 제한되지 않는 한, 인트라넷을 통한 업데이트 접근을 허용하지 않을 수 있습니다
- HPE 가 지원하지 않는 장치에서 업데이트의 복사본을 제작하거나 배포하는 행위
- 보관 목적이거나 승인된 사용의 필수 단계인 경우를 제외하고 업데이트의 복사본을 1 부 이상 제작하는 행위
- 업데이트를 수정, 역설계(reverse engineer), 분해, 암호 해독, 역컴파일하거나 파생 저작물을 만드는 행위. 법령에 따라 고객에게 그렇게 할 수 있는 강제적 권리가 있는 경우, 고객은 해당 수정을 하기 전에 HPE 에 서면으로 알려야 합니다.
- 관련 제품에 대해 복사 권한을 구매한 경우에만 문서 업데이트를 복사하는 행위. 복사본에는 적절한 HPE 상표 및 저작권 표시가 포함되어야 합니다.

고객이 제 3 자에게 대리인 역할을 수행하도록 권한을 부여하고 고객의 권한(entitlement)을 사용하여 업데이트를 대신 다운로드하게 하는 경우, 고객은 앞서 기술된 라이선스 약관을 포함하여 대리인이 HPE 와의 계약 약관을 준수하는지에 대해 전적이고 엄격한 책임을 집니다. 또한 모든 당사자는 해당 제 3 자의 접속을 허용하기 위해 HPE 대리점 계약(agency agreement)을 체결해야 합니다.

고객이 이 약관을 준수하지 않을 경우, HPE 는 서면 통지를 통해 업데이트 사용 라이선스를 종료할 수 있습니다.

타사 소프트웨어에 대한 어드밴스드 서비스 협업 지원

HPE 가 제 3 자 독립 소프트웨어 벤더(ISV)에 대해 협력 지원(Collaborative Assistance)을 제공하기 위해서는, 고객이 해당 소프트웨어 벤더와 HPE 가 고객을 대신하여 케이스를 생성할 수 있도록 허용하는 활성 지원 계약을 체결하고 있어야 합니다. ISV 벤더가 요구하는 경우, 고객은 HPE 가 고객을 대신해 인시던트를 보고할 수 있도록 필요한 모든 조치를 취해야 합니다. 고객은 요청 시 HPE 가 소프트웨어 벤더와 서비스 케이스를 시작하는 데 필요한 적절한 정보를 제공해야 합니다. 이러한 절차가 수행되지 않을 경우, HPE 는 벤더에게 케이스를 전달할 수 없으며 이에 대한 책임을 지지 않습니다. HPE 의 의무는 지원 인시던트를 접수하는 것에만 국한됩니다. 고객은 소프트웨어 벤더와의 지원 계약에 따른 의무 이행(벤더 케이스 기록 시 발생하는 수수료 결제 포함)에 대한 책임을 유지합니다. HPE 는 제 3 자 벤더, 해당 제품 또는 지원 서비스의 이행 여부에 대해 책임을 지지 않습니다.

어드밴스드 서비스 제공 가능 지역

모든 하드웨어 현장 방문 및 하드웨어 교체 서비스 응답 시간은 HPE 지정 지원 허브에서 100 마일(160km) 이내에 위치한 사이트에만 적용됩니다. HPE 지정 지원 허브에서 200 마일(320km) 이내에 위치한 사이트까지의 이동은 추가 비용 없이 제공됩니다. 사이트가 HPE 지정 지원 허브에서 200 마일(320km)을 초과하여 위치한 경우, 추가 이동 비용이 발생합니다.

이동 구역 및 요금(해당하는 경우)은 일부 지리적 위치에 따라 다를 수 있습니다. 큐리어 이동 구역(하드웨어 교체 서비스) 및 요금 또한 일부 지리적 위치에 따라 다를 수 있습니다.

HPE 지정 지원 허브에서 100 마일(160km)을 초과하여 위치한 사이트에 대한 응답 시간은 표 8 에 표시된 대로 연장된 이동 거리에 따라 수정된 응답 시간이 적용됩니다.

표 8. 이동 구역 (긴급 대응 서비스 수준 제외)

HPE 지정 지원 허브와의 거리	에센셜 및 에센셜 익스체인지 응답 시간	베이직 및 베이직 익스체인지 응답 시간
0~50 마일(0~80km)	4 시간	다음 업무일
51~100 마일(81~160km)	4 시간	다음 업무일
101~200 마일(161~320km)	8 시간	1 일 추가 업무일
201~300 마일(321~480km)	HPE 서비스 계약 구매 시점에 설정되며 가용성에 따라 달라질 수 있습니다.	2 일 추가 업무일
300 마일(480km 이상)	HPE 서비스 계약 구매 시점에 설정되며 가용성에 따라 달라질 수 있습니다.	HPE 서비스 계약 구매 시점에 설정되며 가용성에 따라 달라질 수 있습니다.

수리 완료 (call-to-repair) 시간 약정은 HPE 지정 지원 허브에서 50 마일(80km) 이내에 위치한 사이트에서 이용 가능합니다.

HPE 지정 지원 허브에서 51 마일에서 100 마일(81~160km) 사이에 위치한 사이트의 경우, 표 9 에 표시된 대로 조정된 하드웨어 수리 완료 시간 약정이 적용됩니다.

하드웨어 수리 완료 시간 약정은 HPE 지정 지원 허브에서 100 마일(160km)을 초과하여 위치한 사이트에서는 제공되지 않습니다.

표 9. 긴급 대응 서비스 수준 이동 구역

HPE 지정 지원 허브와의 거리	크리티컬 수리 시간
0~50 마일(0~80km)	6 시간
51~100 마일(81~160km)	8 시간
100 마일(160km 이상)	이용 불가

어드밴스드 서비스 경험 서비스 범위 (Advanced service experience service coverage)

HPE Complete Care 서비스 계약이 적용되는 하드웨어 제품의 경우, HPE 가 달리 명시하지 않는 한, 주 제품에 대한 서비스는 HPE 또는 HPE 공인 리셀러로부터 구매하여 제품 내부에 장착된 HPE 하드웨어 옵션들을 포함합니다.

포함된 항목들은 주 제품과 동일한 응답 시간 및 서비스 레벨로 지원됩니다. 유해 물질 및 배터리는 해당 보증 기간으로 제한되는 별도의 자체 보증 약관에 따라 지원됩니다. 별도의 지원 범위가 필요한 구성 요소에 대한 자세한 정보는 현지 HPE 사무소 또는 HPE 담당자에게 문의하여 현지 제품 및 서비스 적격성, 가용성, 사양, 요구 사항, 제한 사항 및 예외 사항을 확인하십시오.

교체 가능한 미디어, 유지보수 키트 및 기타 소모품을 포함하되 이에 국한되지 않는 공급품 및 소모성 부품과 사용자 유지보수는 지원되지 않으며 본 서비스의 일부로 제공되지 않습니다. 이러한 공급품 및 소모성 부품에는 표준 보증 약관이 적용됩니다. 모든 공급품 또는 소모품의 수리 또는 교체 책임은 고객에게 있습니다. 일부 예외가 적용될 수 있으므로 자세한 내용은 HPE 에 문의하십시오. HPE 의 결정에 따라 소모성 부품이 지원 대상에 포함되는 경우에도, 해당 소모성 부품의 수리 또는 교체에는 수리 완료(call-to-repair) 시간 약정 및 현장 응답 시간이 적용되지 않습니다.

본 데이터 시트 또는 HPE 의 현재 표준 판매 약관의 상충되는 내용에도 불구하고, HPE 는 일부 엔터프라이즈 스토리지 어레이 및 엔터프라이즈 테이프 제품에 대해 해당 제품의 적절한 운영에 필수적인 결함이 있거나 소진된 배터리를 지원하고 교체해 드립니다.

최대 지원 수명 / 최대 사용량: 제조사의 운영 매뉴얼, 제품 QuickSpecs 또는 기술 데이터 시트에 명시된 최대 지원 수명 및/또는 최대 사용 한도에 도달한 부품 및 구성 요소는 본 서비스의 일부로 제공, 수리 또는 교체되지 않습니다.

어드밴스드 서비스 경험 일반 인시던트 규정 (Advanced service experience general incident provisions)

HPE 는 지원 케이스를 기록하고, 고객에게 케이스 ID 를 전달하며, 고객의 인시던트 심각도 및 복구 조치 시작을 위한 시간 요구 사항을 확인함으로써 지원 인시던트를 접수합니다.

하드웨어 지원 현장 응답 시간 및 수리 완료(call-to-repair) 시간 약정, 그리고 원격 응답 시간은 인시던트 심각도와 이동 구역에 따라 달라집니다(상세 내용은 표 8 및 9 참조). 아래에 설명된 정의에 따라 고객은 케이스 생성 시 인시던트 심각도 레벨을 결정하며, 이는 HPE 와 고객 간의 합의를 통해 검토될 수 있습니다.

인시던트 심각도 레벨 정의:

- 심각도 1 (Severity 1) □ 비즈니스에 치명적인 영향(Critical business impact). 예: 운영 환경 중단, 운영 시스템 또는 운영 애플리케이션 중단/심각한 영향, 데이터 손상/손실 또는 위험, 비즈니스 심각 저해, 안전 및 보안 문제 등.
- 심각도 2 (Severity 2) □ 제한적인 비즈니스 영향 또는 비즈니스 리스크(Limited business impact or business risk). 예: 운영 환경은 사용 가능하나 일부 기능이 제한되거나 저하됨, 사용이 심하게 제한됨, 중요한 비운영 환경 또는 시스템 문제 등.
- 심각도 3 (Severity 3) □ 비즈니스 영향 없음(No business impact). 예: 비운영 시스템(테스트 시스템 등) 또는 비중요 문제, 우회 방법(work-around)이 있는 경우, 설치, 질문 또는 정보나 가이드 요청 등.

HPE 는 복잡한 인시던트의 해결을 촉진하기 위해 공식적인 에스컬레이션(escalation) 절차를 수립했습니다. HPE 의 결정에 따라, HPE 경영진은 적절한 HPE 리소스의 역량을 동원하여 고객의 문제 해결을 지원하기 위해 인시던트 에스컬레이션을 조정합니다. HPE 가 소프트웨어 지원 및 업데이트 서비스를 제공하는 일부 제 3 자 소프트웨어 제품의 경우, HPE 는 케이스 해결을 돕기 위해 HPE 와 제 3 자 벤더 간에 수립된 합의된 에스컬레이션 프로세스를 따릅니다.

어드밴스드 서비스, 스마트 스페어 박스 (Advanced service experience Smart Spares Box)

다음 약관은 고객이 고객의 사이트에 설치된 HPE 소유 및 제공의 스마트 스페어 박스(Smart Spares Box)를 보유한 경우에만 적용됩니다. 스마트 스페어 박스는 본 데이터 시트에 설명된 적격 지원 서비스와 관련하여 원격으로 관리가 가능한 제품 예비 부품 재고(스마트 스페어 박스 콘텐츠)를 보관하도록 구성됩니다.

고객의 책임

- 이전에 설명된 목적을 위해 양사가 상호 결정한 위치에 HPE 가 스마트 스페어 박스를 배송하고 적시에 설치(제 3 자로부터 임차하거나 소유한 고객 사이트에서의 배치 및 설치 허가 확보 포함)할 수 있도록 허용해야 합니다.
- HPE 가 스마트 스페어 박스 콘텐츠를 전달 및 수거하고, HPE 의 요청에 따라 스마트 스페어 박스를 점검, 유지보수, 수리, 해체 또는 교체할 수 있도록 적시에 제한 없는 접속을 허용해야 합니다.
- 스마트 스페어 박스의 관리권을 이전하거나 임의로 제거해서는 안 됩니다.
- 고객이 스마트 스페어 박스의 무단 사용, 손상 또는 오작동을 발견한 후 합리적으로 가능한 한 빨리 HPE 에 통지해야 합니다.
- 고객 사이트에 설치된 동안 스마트 스페어 박스 및 스마트 스페어 박스 콘텐츠에 대해 합리적인 수준의 관리(분실 또는 손상 방지를 위한 합리적 조치 포함)를 수행해야 합니다.
- HPE 지원 범위의 종료 또는 만료 시, 또는 HPE 의 독자적인 재량에 따라 HPE 가 스마트 스페어 박스 및 스마트 스페어 박스 콘텐츠를 제거할 수 있도록 허용해야 합니다. 고객은 60 일 전 사전 통지를 통해 스마트 스페어 박스의 제거를 요청할 수 있습니다.

추가 제한 사항

스마트 스페어 박스는 지원 자료를 포함하여 HPE 지원 약관에 정의된 독자적인 서비스 도구로 간주됩니다. 고객은 본 조항이나 스마트 스페어 박스의 제공이 스마트 스페어 박스 또는 스마트 스페어 박스 콘텐츠의 판매 또는 임대 구성하지 않음을 명시적으로 인정합니다. 스마트 스페어 박스는 '있는 그대로' 제공되며, 명시적 또는 묵시적인 어떠한 종류의 보증도 포함되지 않으며, 법률이 허용하는 범위 내에서 HPE 는 모든 보증 책임을 부인합니다.

HPE Complete Care Service 장애 지원 서비스 추가 사항

(HPE Complete Care Service reactive product support addendums)

HPE Complete Care 서비스의 장애 지원(Reactive support) 항목은 특정 HPE 제품의 특성이나 기술적 요건에 따라 제공 방식이나 범위가 달라질 수 있습니다. 서비스 차이점은 아래에 나열된 해당 HPE 제품에 대한 공유 및 해당 HPE Tech Care 서비스 추가 계약서에 자세히 설명되어 있습니다.

[멀티벤더 서비스 추가 사항](#)

[HPE 스토리지 제품 추가 사항](#)

[HPE Zerto 소프트웨어 제품 추가 사항](#)

[Microsoft Windows Server 지원 추가 사항](#)

[HPE 통신 서비스 수준에 대한 추가 사항](#)

[Nutanix 클라우드 플랫폼을 실행하는 HPE ProLiant 서버용 추가 사항](#)

[HPE Complete Care Service - ITOps 관련 추가 설명](#)

HPE Complete Care 서비스 주문하기

고객은 위에서 설명한 HPE Complete Care 서비스의 SRM(서비스 관계 관리) 기능과 어드밴스드 서비스 기능을 제공받기 위해서는, 반드시 활성 상태(Active)의 HPE Complete Care 서비스 계약을 보유하고 있어야 합니다. AI 기반 연결 제품군 기능을 이용하려면 각 솔루션의 이용 약관을 참조하십시오. [AI 기반 연결 제품군 기능 세부 정보](#) 자세한 내용은 이 데이터시트의 해당 섹션을 참조하십시오.

HPE Complete Care 서비스 계약은 HPE Complete Care 서비스 코어 계약(Core Contract)과 HPE Complete Care 서비스 장애 지원 서비스 계약(Reactive Product Support Contract)의 두 가지 구성 요소로 이루어집니다. 본 데이터 시트에 설명된 기능을 제공받으려면 코어 계약과 장애 지원 서비스 계약이 모두 하나의 HPE Complete Care 서비스 계약 내에서 연결되고 활성 상태여야 합니다.

- HPE Complete Care 서비스 코어 계약은 본 데이터 시트에 설명된 HPE Complete Care 서비스 관계 관리(SRM) 기능을 나타내며, HPE Complete Care 서비스 장애 지원 서비스 계약이 적용되는 제품들에 적용됩니다.
- HPE Complete Care 서비스 장애 지원 서비스 계약은 본 데이터 시트에 설명된 어드밴스드 서비스 기능을 나타내며, 앞서 언급한 코어 계약에 연결됩니다. 장애 지원 서비스 계약은 최소한 HPE Complete Care 서비스 계약이 적용될 특정 제품들을 나열합니다. 고객은 하나의 코어 계약에 하나 이상의 장애 지원 서비스 계약을 연결할 수 있습니다. 연결된 코어 계약과 동일한 날짜에 구매했는지 아니면 다른 날짜에 구매했는지에 관계없이, 모든 장애 지원 서비스 계약은 본 데이터 시트에 설명된 SRM 및 어드밴스드 서비스 기능을 모두 제공받기 위해 코어 계약과 동시에 활성 상태여야 합니다.

동일한 고객의 HPE Complete Care 서비스 정의 IT 환경의 일부인 HPE Complete Care 서비스 코어 계약과 HPE Complete Care 서비스 장애 지원 서비스 계약만이 동일한 HPE Complete Care 서비스 계약 하에 연결될 수 있습니다.

HPE 는 고객에게 HPE Complete Care 서비스를 구매할 수 있는 두 가지 방법을 제공합니다: 패키지 지원 서비스(Packaged support service) 및 맞춤형 작업 명세서(Statement of Work, SoW). 서비스 기능, 장애 지원 서비스 옵션, 응답 서비스 레벨 및 서비스 수준의 가용성은 현지 리소스에 따라 다를 수 있으며, 적격 제품 및 지리적 위치에 따라 제한될 수 있습니다. 자세한 정보를 얻거나 HPE Complete Care 서비스를 주문하려면 현지 HPE 담당자 또는 공인 리셀러에게 문의하여 표 10 및 11 에 나열된 제품 번호를 참조하십시오. 구매 시점 및 요청된 서비스 레벨 옵션에 따라 다른 제품 번호가 적용될 수 있습니다. 고객의 특정 요구 사항에 가장 적합한 제품 번호와 선택 가능한 HPE 서비스 크레딧 및 옵션 서비스에 대해서는 현지 HPE 담당자 또는 공인 리셀러와 상담하십시오.

- 패키지 지원 서비스를 통해 HPE Complete Care 서비스를 구매하는 고객의 경우, HPE Complete Care 서비스 코어 계약과 연결된 HPE Complete Care 서비스 장애 지원 서비스 계약, 추가 조약(addendums) 및 수정안(amendments)의 집합이 계약을 구성합니다. 고객의 HPE Complete Care 서비스 정의 IT 환경은 단일 국가 내의 단일 사업체로 제한됩니다.

- 맞춤형 SoW 를 통해 HPE Complete Care 서비스를 구매하는 고객의 경우, SoW(최소한 HPE Complete Care 서비스 코어 계약을 나타내며 고객의 HPE Complete Care 서비스 정의 IT 환경을 설명함)와 연결된 HPE Complete Care 서비스 장애 지원 서비스 계약, 추가 조약 및 수정안이 계약을 구성합니다. 본 HPE Complete Care 서비스 데이터 시트와 고객의 HPE Complete Care 서비스 SoW 내용이 상충하는 경우, 고객의 HPE Complete Care 서비스 SoW 가 우선합니다.

HPE 는 또한 고객이 신규 제품을 추가하거나 기존 HPE Complete Care 서비스 장애 지원 서비스 계약을 수정하는 등 여러 방법을 통해 고객의 기존 HPE Complete Care 서비스 계약에 신규 제품을 추가하는 것을 허용합니다. 신규 제품이 포함된 장애 지원 서비스 계약은 반드시 고객의 HPE Complete Care 서비스 코어 계약에 연결되어야 하며, 고객의 HPE Complete Care 서비스 정의 IT 환경의 일부여야 합니다.

HPE 는 고객이 요청한 장비의 추가, 삭제 및 서비스 지원 레벨 변경에 대해 분기별(또는 HPE Complete Care 서비스 계약에 명시된 주기) 검토 프로세스를 수행합니다. 장비 추가/삭제 또는 서비스 지원 레벨 변경 시, 해당 서비스 레벨이 적용되기까지 최소 30 일 전의 서면 통지가 필요합니다. 가격 변동은 추가, 삭제 또는 서비스 레벨 변경일로부터 효력이 발생합니다. 서비스 요금의 일할 계산된 금액과 다음 분기 금액은 다음 청구서에 반영됩니다.

서비스 연속성:

- 서비스 연속성을 지원하기 위해, 특정 대상 제품에 대한 HPE Complete Care 서비스 장애 지원 서비스 계약 지원 기간이 HPE Complete Care 서비스 코어 계약의 지원 기간보다 먼저 종료되는 경우, 고객은 해당 장애 지원 서비스 계약을 갱신하여 지원 기간이 코어 계약의 기간과 일치(coterminous)하도록 해야 합니다. 이는 중단 없는 지원을 제공하고 서비스 복귀 수수료(return to support charges)를 방지하기 위해 필요합니다. 이는 HPE Complete Care 서비스 정산(true-up) 프로세스, 검토 프로세스 또는 갱신을 통해 이루어질 수 있습니다. 자세한 내용은 HPE 담당자 또는 공인 리셀러에게 문의하십시오.
- 만약 HPE Complete Care 서비스 장애 지원 서비스 계약의 지원 기간이 HPE Complete Care 서비스 코어 계약의 지원 기간보다 길고, 코어 계약이 만료 전에 갱신되지 않는 경우, 본 데이터 시트에 설명된 HPE Complete Care 서비스 SRM 기능은 더 이상 장애 지원 서비스 계약 대상 제품에 적용되지 않으며 코어 계약 종료와 함께 중단됩니다. 이 시점부터 고객은 장애 지원 서비스 계약에 따른 어드밴스드 서비스 기능만을 제공받게 됩니다. 코어 계약 미갱신으로 인해 축소된 서비스 기능에 대해서는 환불이 제공되지 않습니다.

표 10. HPE Complete Care Service 제품 번호

(x 는 복무 기간을 연 단위로 나타내며, 3 년, 4 년 또는 5 년 중에서 선택할 수 있습니다.)

HPE Complete Care Service 고객 유형	패키지형 지원 서비스	맞춤형 SOW
신규 고객	H54SBAX(코어) + 장애 지원 서비스 ^{ORD1} 을 선택하세요	H2T12CC(코어)
갱신 고객	H54SBAC(핵심) + 장애 지원 서비스 ^{ORD1} 을 선택하세요	H2T12CC(코어)
활성 제품에 새 제품 추가 HPE 종합 관리 서비스 계약	장애 지원 서비스 ^{ORD1} 을 선택하세요	장애 지원 서비스 ^{ORD3} 를 선택하세요

^{ORD1} 각 제품에 대해 HPE Complete Care Service 의 장애 지원 서비스 옵션 중 하나를 선택하십시오.

표 11. HPE Complete Care Service 제품 지원 전화번호

(x 는 서비스 기간을 연 단위로 나타내며, 옵션은 3 년, 4 년, 5 년 또는 계약직 서비스인 경우 C 입니다.)

응답 서비스 수준	HPE Complete Care Service 장애 지원 서비스					
	Base	with DMR	with CDMR	with Hardware Exchange ^{ORD2}	with Hardware Exchange + DMR ^{ORD2}	with Hardware Exchange + CDMR ^{ORD2}
Critical (연중무휴 24 시간, 6 시간 이내 수리 완료)	HU4D2Ax	HU4D3Ax	HU4D4Ax			
Essential (24 시간 연중무휴, 하루 4 시간 현장 지원)	HU4D5Ax	HU4D6Ax	HU4D7Ax	H33CXAx	H33CZAx	H33CYAx
Basic (다음 영업일 현장 지원)	HU4D8Ax	HU4D9Ax	HU4E0Ax	H33CTAx	H33CWAx	H33CVAx

오드2 일부 HPE 제품에서 이용 가능

오드3 고객의 특정 요구 사항에 가장 적합한 제품 번호와 사용 가능한 HPE 서비스 크레딧 및 선택적 서비스에 대해서는 현지 HPE 담당자 또는 공인 HPE 리셀러와 상담하십시오.

개별적으로 판매 및 지원되는 유닛, 구성 요소 또는 옵션이 포함된 제품의 경우, 해당 유닛, 구성 요소 또는 옵션에서 응답 서비스 레벨을 이용할 수 있다면, 개별 판매 및 지원되는 모든 유닛, 구성 요소 또는 옵션은 반드시 동일한 HPE Complete Care 서비스 계약에 포함되어야 하며 기본 제품과 동일한 응답 서비스 레벨로 지원되어야 합니다.

서비스 지원 기간이 일치하는 경우, 기본 제품 서비스 하에 해당 업그레이드 또는 수정된 유닛, 구성 요소 또는 옵션에 대한 지원을 용이하게 하기 위해, 업그레이드 유닛, 구성 요소 또는 옵션이나 그에 대한 수정 사항에 대해 HPE Complete Care 서비스 계약을 판매할 수 있습니다.

소프트웨어 지원을 구매할 때에는, 기본 제품과 동일한 서비스 지원 범위(또는 그 이상)여야 하며, 지원이 필요한 고객 환경 내의 각 시스템, 프로세서, 프로세서 코어 또는 엔드 유저별로 구매해야 합니다.

HPE 서비스 크레딧 및 옵션 서비스

HPE 서비스 크레딧

HPE 서비스 크레딧(Service Credits)은 고객에게 다양한 전문 서비스 활동 중에서 선택할 수 있는 유연성을 제공합니다. 여기에는 HPE와의 활성 보증 또는 지원 서비스 범위 내에서 제공되는 서비스를 보충하기 위한 평가, 성능 분석, 펌웨어 관리, 전문 서비스 및 운영 베스트 프랙티스가 포함됩니다. 서비스 활동은 기존의 사내 IT, 빅데이터, 컨버지드 인프라, 하이브리드 클라우드 인프라를 포함한 광범위한 IT 기술 영역을 아우르도록 설계되었습니다. 크레딧 방식은 고객이 IT 성능을 극대화하고 비즈니스 목표를 달성하는 데 도움이 되는 특정 서비스를 필요할 때 선택할 수 있도록 해줍니다. 서비스 제한 사항, 고객 책임, 일반 조항, 예외 사항 및 약관에 관한 자세한 정보는 [HPE 서비스 크레딧 데이터 시트](#)에서 확인하거나 현지 HPE 사무소 또는 HPE 담당자를 통해 제공받을 수 있습니다.

HPE 교육 학습 크레딧 (HPE Education Learning Credits)

고객은 직원들이 기술 및 프로세스 지식을 확장하고 강화할 수 있도록 HPE 교육 서비스 크레딧을 구매할 수 있습니다. 자세한 내용은 현지 HPE 사무소 또는 HPE 담당자에게 문의하거나 [HPE 교육 학습 크레딧 솔루션 브리프](#)를 참조하십시오.

선택적 전문 서비스 (Optional professional services)

고객의 IT 목표를 지원하고 기존 역량을 보강하기 위해 선택적 HPE 전문 서비스를 구매할 수 있습니다. 이러한 서비스는 [HPE 서비스 포트폴리오](#)에서 확인할 수 있으며, 환경 중심 서비스부터 제품 및 워크로드 특정 옵션까지 다양합니다. 자세한 정보는 현지 HPE 사무소 또는 HPE 담당자에게 문의하여 현지 제품 및 서비스 적격성, 가용성, 사양, 요구 사항, 제한 사항 및 예외 사항에 대한 상세 정보를 확인하십시오.

선택적 장애 지원 서비스 기능 및 지원 범위 (Optional reactive product support features and coverage)

다양한 선택적 확장 장애 지원 서비스 기능과 지원 범위 및 글로벌 콜 관리를 다음과 같이 구매할 수 있습니다:

- 고객의 국가 내에서 확장 지원 옵션 및 추가 응답 서비스 레벨을 이용할 수 있습니다.
- 하드웨어 데이터 보안 옵션 (현장 지원)
 - 결함 미디어 보유 (DMR)
 - 포괄적 결함 자재 보유 (CDMR)
- 예방 정기 점검
- 하드웨어 교체 서비스
- 담당 고객 엔지니어
- 모든 하드웨어 및 소프트웨어 인시던트에 대해 단일 글로벌 팀과 케이스를 접수할 수 있는 글로벌 콜 관리

하드웨어 데이터 보안 옵션(현장 지원), 예방 정기 점검 및 하드웨어 교체 서비스에 대한 세부 사항은 바로 아래에 공유됩니다. 기타 선택적 장애 지원 서비스 기능 및 지원 범위에 관한 정보는 현지 HPE 사무소 또는 HPE 담당자에게 문의하여 현지 제품 및 서비스 적격성, 가용성, 사양, 요구 사항, 제한 사항 및 예외 사항에 대한 상세 정보를 확인하십시오.

하드웨어 데이터 보안 옵션 (현장 지원) (Hardware data security options (on-site support))

결함 미디어 보유 (DMR): 하드웨어 장애 발생 시, 적격 제품에 대해 DMR 서비스 기능 옵션을 통해 고객은 해당 디스크(디스크 또는 SSD/플래시 드라이브) 내에 포함된 민감한 데이터로 인해 외부로 유출하기를 원치 않는 교체된 결함 하드 디스크 또는 적격 SSD/플래시 드라이브 구성 요소를 보유할 수 있습니다. 해당 서비스가 적용되는 시스템의 모든 디스크 또는 적격 SSD/플래시 드라이브는 DMR 에 참여해야 합니다.

포괄적 결함 자재 보유 (CDMR): DMR 에 더해, 하드웨어 장애 발생 시 CDMR 서비스 기능 옵션을 통해 고객은 메모리 모듈과 같이 데이터 보유 기능이 있는 것으로 HPE 가 지정한 추가적인 교체 구성 요소를 보유할 수 있습니다. 해당 시스템의 모든 적격 데이터 보유 구성 요소는 CDMR 에 참여해야 합니다.

DMR 및 CDMR 서비스 기능 옵션은 현장 응답 서비스 레벨에서 이용 가능하며, 오직 오작동으로 인해 HPE 가 교체한 적격 데이터 보유 구성 요소에만 적용됩니다. 이 옵션들은 하드웨어 교체 서비스(Hardware Exchange Service) 응답 서비스 레벨이나, 장애가 발생하지 않은 데이터 보유 구성 요소의 교체에는 적용되지 않습니다. 본 서비스 기능을 통해 보유할 수 있는 구성 요소는 ['HPE 결함 미디어 솔루션을 통한 민감 데이터의 안전한 보호'](#) 솔루션 브리프에 요약되어 있습니다.

HPE 가 소모품으로 지정한 데이터 보유 구성 요소 및/또는 제조업체의 운영 매뉴얼, 제품 QuickSpecs 또는 기술 데이터 시트에 명시된 최대 지원 수명 및/또는 최대 사용 제한에 도달한 구성 요소는 본 서비스의 지원 대상에서 제외됩니다.

별도의 지원이 필요한 것으로 HPE 가 지정한 옵션에 대한 DMR 서비스 및 CDMR 서비스 지원은 이용 가능한 경우 별도로 구성하고 구매해야 합니다.

DMR 및 CDMR 이 적용되는 데이터 보유 구성 요소의 고장률은 지속적으로 모니터링되며, HPE 가 고객이 DMR 또는 CDMR 서비스 기능 옵션을 남용하고 있다고 합리적으로 판단하는 경우(예: 결함 있는 데이터 보유 구성 요소의 교체가 해당 시스템의 표준 고장률을 실질적으로 초과하는 경우), HPE 는 30 일 전 통지를 통해 본 서비스를 취소할 권리를 보유합니다.

고객이 DMR 및/또는 CDMR 서비스 기능 옵션에 따라 수리 부품을 보유하기로 선택한 경우, 다음은 고객의 책임입니다:

- 지원 서비스 중 교체된 데이터 저장 부품 직접 보유
- 보유한 구성 요소 내의 모든 고객 민감 데이터가 파기되거나 안전하게 유지되도록 지원함
- 결함이 있는 데이터 보유 구성 요소를 보유하고 교체 구성 요소를 수령하기 위해 권한이 있는 대리인을 입회시킴
- 본 조항에 따라 보유한 각 구성 요소의 일련번호와 같은 식별 정보를 HPE 에 제공하고, HPE 의 요청 시 데이터 보유 구성 요소의 보유를 인정하는 HPE 제공 문서에 서명하여 제출함
- 보유한 데이터 보유 구성 요소를 파기하거나 다시 사용되지 않도록 지원함
- 적용 가능한 환경 법규 및 규정에 따라 보유한 모든 데이터 보유 구성 요소를 폐기함

HPE 가 고객에게 대여, 임대 또는 리스 제품으로 공급한 데이터 보유 구성 요소의 경우, 고객은 HPE 와의 지원 종료 또는 만료 시 교체 구성 요소를 즉시 반환해야 합니다. 고객은 이러한 대여, 임대 또는 리스 구성 요소나 제품을 HPE 에 반환하기 전에 모든 민감한 데이터를 제거할 전적인 책임을 지며, HPE 는 해당 구성 요소에 남아 있는 민감한 데이터의 기밀성이나 프라이버시를 유지할 책임을 지지 않습니다.

예방 정기 점검 (Preventative maintenance)

HPE 가 인증한 대리인이 정기적으로 정해진 간격에 따라 사이트를 방문합니다. 고객은 합의된 간격에 따라 예방 점검 방문을 요청하고 일정을 잡기 위해 HPE 에 연락해야 합니다. 가용성 및 제공 항목은 지역에 따라 다를 수 있습니다. 예방 점검 서비스는 선택된 지원 시간대와 관계없이 현지 시간 기준 영업일 오전 8 시에서 오후 5 시 사이에 제공되며, HPE 공휴일은 제외됩니다.

하드웨어 교체 서비스 (Hardware Exchange Service)

모든 구성 요소에 대해 고객 셀프 수리 및/또는 셀프 교체를 지원하는 제품의 경우, HPE 의 재량에 따라 하드웨어 현장 지원의 대안이 제공될 수 있습니다. 하드웨어 교체 서비스는 배송이 용이하고 고객이 백업 파일로부터 데이터를 복구할 수 있는 제품을 대상으로 합니다. 이 서비스는 모든 제품이나 지역에서 이용 가능한 것은 아닙니다. 자세한 내용은 현지 HPE 사무소 또는 HPE 담당자에게 문의하여 현지 제품 및 서비스 적격성, 가용성, 사양, 요구 사항, 제한 사항 및 예외 사항에 대한 상세 정보를 확인하십시오.

선택된 일부 HPE 제품에 대해 HPE 는 독자적인 재량으로 하드웨어 현장 지원을 대체하여 고객이 선택할 수 있는 하드웨어 교체 서비스 응답 서비스 레벨을 제공할 수 있습니다.

하드웨어 교체 서비스는 지정된 기간 내에 고객의 위치로 운송료 부담 없이 배송되는 교체 제품 또는 부품을 제공합니다. 교체 제품 또는 부품은 신제품이거나 성능 면에서 신제품과 기능적으로 동등한 제품입니다.

HPE 는 가용하고 권장되는 엔지니어링 개선을 위한 부품 및 자재를 포함하여, 대상 하드웨어 제품을 작동 상태로 유지하는 데 필요한 HPE 지원 교체 부품 및 자재를 제공합니다.

HPE 는 하드웨어 교체 서비스 응답 서비스 레벨 내에서 결함 부품을 수령하기 전 교체 부품이 선발송됨을 확인합니다. 고객은 교체 제품 또는 부품을 수령한 후 영업일 기준 5 일 이내에 결함 제품 또는 부품을 HPE 로 발송해야 하며, HPE 로의 발송 증빙 자료로서 선불 배송 영수증을 수령하여 보관해야 합니다.

교체된 제품은 해체와 동시에 HPE 의 소유가 됩니다. 교체된 부품을 보유하거나 자성 소거(degauss) 또는 기타 물리적 파기를 원하는 고객에게는 교체 유닛에 대한 비용이 청구됩니다.

고객이 교체 제품을 수령한 후 영업일 기준 10 일 이내에 HPE 가 결함 제품 또는 부품을 수령하지 못할 경우, 고객에게는 교체 제품의 권장 소비자 가격(List price)이 청구됩니다.

탈착식 미디어, 고객 교체 가능 배터리, 유지보수 키트 및 기타 소모품을 포함하되 이에 국한되지 않는 소모성 항목과 사용자 유지보수는 본 서비스에 포함되지 않습니다.

- 단종된 교체 부품 및 구성 요소의 경우, 업그레이드 경로가 필요할 수 있습니다. 단종된 부품이나 구성 요소에 대한 업그레이드로 인해 일부 경우 고객에게 추가 비용이 발생할 수 있습니다. HPE 는 교체품을 권장하기 위해 고객과 협력할 것입니다.

HPE 는 서비스 전제 조건이나 고객이 충족하지 못한 기타 요구 사항을 해결하기 위해 필요한 작업으로 인해 발생하는 서비스 패키지 가격 이상의 추가 작업에 대해 퍼콜 서비스(Time & Material) 기준으로 비용을 청구할 권리를 보유합니다. 또한 현장 지원 예약 요청 시 추가 비용이 발생하며 HPE 의 가용성에 따라 제한될 수 있습니다.

하드웨어 교체 서비스는 하드웨어와 소프트웨어 지원을 모두 포함하는 두 가지 응답 서비스 레벨 옵션을 갖춘 선택적 HPE Complete Care 서비스입니다. 이 서비스 옵션은 모든 제품이나 지역에서 이용 가능한 것은 아닙니다. 자세한 내용은 현지 HPE 사무소 또는 HPE 담당자에게 문의하여 현지 제품 및 서비스 적격성, 가용성, 사양, 요구 사항, 제한 사항 및 예외 사항에 대한 상세 정보를 확인하십시오.

표 12. 하드웨어 교체 서비스 응답 서비스 수준

응답 서비스 수준	서비스 항목	적용 범위	설명
Essential exchange	향상된 전화 응답	원격 대응 서비스는 HPE 휴일을 포함하여 연중무휴 24 시간 이용 가능합니다.	심각도 1 및 2 의 장애는 15 분 이내, 심각도 3 의 장애는 1 시간 이내에 콜백해 드립니다. 가능한 경우, 모든 심각도의 장애에 대해 콜백 없이 제품 전문가에게 직접 전화 상담을 제공합니다.
	하드웨어 교체	24 시간 연중무휴; HPE 공휴일을 포함하여 하루 24 시간, 일주일 내내 서비스를 이용하실 수 있습니다.	HPE 에서 전화 접수 및 확인을 완료한 후 4 시간 이내에 제품이 배송됩니다. 모든 하드웨어 제품 교체 배송 시간은 현지 재고 상황에 따라 달라질 수 있습니다.
Basic exchange	향상된 전화 응답	원격 대응 서비스는 HPE 휴일을 포함하여 연중무휴 24 시간 이용 가능합니다.	심각도 1 및 2 의 장애는 15 분 이내, 심각도 3 의 장애는 1 시간 이내에 콜백해 드립니다. 가능한 경우, 모든 심각도의 장애에 대해 콜백 없이 제품 전문가에게 직접 전화 상담을 제공합니다.
	하드웨어 교체	HPE 공휴일을 제외하고, 교체 부품/제품은 다음 영업일에 배송됩니다(보증 기간).	HPE 표준 영업일(HPE 공휴일 제외) 기준 오후 2 시 이전에 접수된 문의에 대해 HPE 는 서비스 요청 접수 및 확인 후 다음 영업일에 교체 제품을 고객 사이트로 배송해 드립니다. 현지 시간으로 오후 2 시 이후에 접수된 서비스 요청은 다음 영업일에 접수되어 그 다음 영업일 내에 처리됩니다. 배송 시간은 지역에 따라 다를 수 있습니다. 모든 하드웨어 교체 제품의 배송 시간은 지역별 재고 상황에 따라 달라질 수 있습니다.

일반 조항, 고지 사항 및 면책 조항

본 HPE Complete Care 서비스 데이터 시트의 목적 및 HPE Complete Care 서비스 획득을 위해 다음 사항이 적용됩니다.

- 본 데이터 시트의 SRM 기능 및 어드밴스드 서비스 기능을 제공받으려면 활성 상태의 HPE Complete Care 서비스 계약이 필요합니다. AI 기반 연결 스위트(AI powered connectivity suite) 기능의 경우, 일부 기능에는 HPE Complete Care 서비스 계약 및 본 데이터 시트에서 지원하지 않는 라이선스 또는 구독이 필요합니다. 현지 제품 및 서비스 적격성, 가용성, 사양, 요구 사항, 제한 사항 및 예외 사항에 대한 상세 정보는 현지 HPE 사무소 또는 HPE 담당자에게 문의하십시오.
- 본 데이터 시트에서 *로 표시된 모든 서비스 기능, 솔루션 및 도구는 [HPE 지원 센터\(HPE Support Center\) 포털](#) 등록이 필요합니다. 고객이 HPE 지원 센터 포털 등록 및 활용 활성화를 선택하지 않을 경우, 표시된 서비스 기능, 솔루션 및 도구는 고객의 HPE Complete Care 서비스의 일부로 제공되지 않습니다.
- 대상 제품 및 장치, 지원 제품 및 장치, 대상 하드웨어 및 소프트웨어 제품, 대상 인벤토리 및 이와 유사한 문구는 활성 상태의 HPE Complete Care 서비스 계약의 일부로 나열된 제품 시리얼 번호 또는 기타 고유 식별자를 나타냅니다.
- 활성 상태의 HPE Complete Care 서비스 계약에 포함되지 않은 제품 시리얼 번호 및 기타 고유 식별자는 본 데이터 시트에 설명된 HPE Complete Care 서비스 기능 제공 대상에서 제외됩니다.
- 신규 제품(New product)이란 고객의 활성 상태인 HPE Complete Care 서비스 계약에 포함되지 않은 제품을 의미합니다.
- 지원 기간(Coverage period) 및 지원 지속 기간은 시작일과 종료일로 HPE Complete Care 서비스 계약의 기간으로 정의됩니다.
- HPE Complete Care 서비스에서 제공하는 주요 기능들은 특정 HPE 제품의 종류나 기술적 특성에 따라 제공 범위나 방식이 달라질 수 있습니다. 현지 제품 및 서비스 적격성, 가용성, 사양, 요구 사항, 제한 사항 및 예외 사항에 대한 상세 정보는 현지 HPE 사무소 또는 HPE 담당자에게 문의하십시오.
- 별도로 지정되거나 협의되지 않는 한, HPE 담당 서비스 팀이 주도하는 HPE Complete Care 서비스 기능은 HPE의 재량에 따라 표준 영업일의 표준 영업시간 동안 원격 또는 현장에서 수행됩니다. 표준 영업일 및 영업시간 외의 예방적 지원 제공은 별도로 구매할 수 있으며 현지 가용성에 따라 달라질 수 있습니다.
- HPE는 고객의 보안 관행에 대한 조언을 제공할 수 있으나, 고객의 IT 환경 보안에 대한 책임은 전적으로 고객에게 있습니다.
- HPE는 제 3자 벤더, 그들의 제품 또는 지원 서비스의 성과나 불이행에 대해 책임을 지지 않습니다. 다음 목록은 HPE Complete Care 서비스에서 제외되는 특정 활동을 포함하되 이에 국한되지 않습니다:
 - 상호 연결성 또는 호환성 인시던트에 대한 문제 해결
 - HPE가 고객에게 제공한 시스템 수정, 수리, 패치 또는 개정 사항을 고객이 반영하지 않아 필요한 서비스
 - 이전에 HPE가 권고한 회피 조치를 고객이 취하지 않아 필요한 서비스
 - HPE의 판단에 따라 제 3자 인력이 하드웨어, 펌웨어 또는 소프트웨어를 설치, 수리, 유지보수 또는 수정하려는 무단 시도로 인해 필요한 서비스
 - 애플리케이션의 운영 테스트 또는 고객이 요청하거나 요구하는 추가 테스트
 - 운영 체제, 기타 소프트웨어 및 데이터의 백업 및 복구
 - HPE의 판단에 따라 제품 또는 장비의 부적절한 취급이나 사용으로 인해 필요한 서비스
- 멀티벤더 서비스 기능 조항: HPE Complete Care 서비스 멀티벤더 서비스 조항의 서비스 기능, 인도물, 정의 및 제한 사항은 다음과 같으며, HPE Complete Care 서비스가 적용되는 멀티벤더 제품에 적용됩니다. 현지 멀티벤더 제품 및 서비스 적격성, 가용성, 사양, 요구 사항, 제한 사항 및 예외 사항에 대한 상세 정보는 [멀티벤더 제품용 추가 조약\(Addendum\)](#) 데이터 시트 및 현지 HPE 사무소 또는 담당자에게 문의하십시오.
 - 서비스 관계 관리(SRM): 본 데이터 시트의 서비스 관계 관리 기능 상세 섹션에 설명된 모든 기능은 다음을 제외하고 멀티벤더에 대해 이용 가능합니다: 기술 자문(Technical Advisor), 기술 라이프사이클 계획, 교육 계획 및 지원.
 - HPE 지원 센터 포털: 설정 및 온보딩, 채팅, 인시던트 대시보드, 인벤토리 상태 및 세부 사항에 대한 제한적인 지원
 - 어드밴스드 서비스
 - 장애 대응 지원 기준 및 변동 사항: [타사 제품\(Multivendor\) 지원에 관한 데이터 시트](#) 부록을 검토해 주시기 바랍니다. 해당 지역에서 제공되는 타사 제품 및 서비스의 적격성, 가용성, 사양, 요구 사항, 제한 사항 및 제외 항목에 대한 상세 정보는 현지 HPE 사무소 또는 HPE 담당자에게 문의하여 확인하시기 바랍니다.
 - 강화된 인시던트 관리
- HPE가 제공하는 모든 권장 사항, 모범 사례(Best Practices), 또는 기술 지침은 고객이 제공한 정보를 바탕으로 하며, 고객을 지원하기 위한 목적으로 HPE의 재량에 따라 제공됩니다. HPE가 제안한 권장 사항이나 모범 사례를 실제로 적용하려면 전문

서비스 옵션(Proactive options, Team Day, Service Credits 등)을 별도로 구매해야 합니다. 또한, 이러한 지침은 일반적인 내용이므로 고객은 자신의 환경에 맞는지 직접 테스트하거나 추가 서비스를 통해 검증해야 합니다.

- HPE 는 본 서비스의 서비스 기능 및 기능을 업데이트하거나 변경할 수 있습니다. 고객은 HPE 담당 서비스 지원팀 또는 HPE Complete Care 서비스 웹페이지를 통해 업데이트 및 변경 사항에 대한 통지를 받게 됩니다.
- HPE 담당 서비스 팀은 HPE 표준 영업일 및 근무 시간 내에 원격 또는 현장 방문(HPE 재량)을 통해 서비스를 제공합니다. 표준 시간 외의 야간이나 주말 지원이 필요한 경우 별도의 비용을 지불하고 서비스를 구매해야 하며, 이는 지역별 가용 상황에 따라 달라질 수 있습니다.
- HPE 는 본 약관의 준수 여부를 확인하기 위해 고객의 설치 기반(installed base)을 사전 검사할 권리를 보유합니다. 합리적인 통지 절차를 거쳐 HPE 는 정상 업무 시간 동안 사전 검사를 실시할 수 있습니다(사전 검사 비용은 HPE 부담). 소프트웨어 라이선스 사전 검사에서 과소 지불이 드러날 경우 고객은 HPE 에 해당 금액을 지불해야 합니다. 발견된 과소 지불액이 계약 금액의 5%를 초과하는 경우, 고객은 사전 검사 비용을 HPE 에 변상해야 합니다.
- HPE 는 모든 지원 인시던트의 최종 해결 방안을 결정할 권리를 보유합니다. 다음을 포함하되 이에 국한되지 않는 활동은 본 서비스에서 제외됩니다:
 - HPE 가 제공한 시스템 수정, 수리, 패치 또는 개정 사항을 반영하지 않아 필요한 서비스
 - HPE 의 판단에 따라 제 3 자 인력이 하드웨어, firmware 또는 소프트웨어를 설치, 수리, 유지보수 또는 수정하려는 무단 시도로 인해 필요한 서비스
 - 애플리케이션의 운영 테스트 또는 고객이 요청하거나 요구하는 추가 테스트
 - HPE 의 판단에 따라 제품 또는 장비의 부적절한 취급이나 사용으로 인해 필요한 서비스
 - 이전에 HPE 가 권고한 회피 조치를 고객이 취하지 않아 필요한 서비스
 - 운영 체제, 기타 소프트웨어 및 데이터의 백업 및 복구
 - 고객 설치 가능 firmware 및/또는 소프트웨어 업데이트 설치
 - 상호 연결성 또는 호환성 문제에 대한 문제 해결
 - 네트워크 관련 문제에 대한 지원
 - 아키텍처 최적화, 성능 튜닝 및 성능 관련 문제
 - HPE 하드웨어 또는 소프트웨어의 비표준적 사용 또는 HPE 권장 사항과 상충하는 사용
 - HPE 의 협업 지원 및 협업 지원(Collaborative Support/Assistance)에 포함되지 않는 한, HPE 제품에서 실행되거나 연결된 제 3 자 하드웨어 또는 소프트웨어 지원
 - HPE 제품을 관리하거나 운영하는 데 필요한 기술 개념(가상화 포함)에 대한 공식 또는 비공식 교육
 - 본 데이터 시트에 명확하게 명시되지 않은 모든 서비스
- 일반 기술 지침은 특정 고객 환경이나 고유한 배포 구성에 대한 의존성이 없는 HPE 제품의 일반적인 사용, 기술 및 HPE 베스트 프랙티스 조언으로 제한됩니다. 고객의 고유한 구현 요구 사항에 적합한 특정 조언이 필요한 경우 이는 본 서비스 범위 밖이며 별도로 구매할 수 있습니다.
- HPE 는 firmware 업데이트를 고객 설치 가능 또는 고객 설치 불가로 지정합니다. 업데이트의 지정은 제품 및/또는 업데이트별로 다릅니다. 자세한 정보는 제품 서비스 및 유지보수 매뉴얼과 firmware 업데이트 릴리스 노트를 참조하십시오.
- 복합 솔루션의 통합된 특성과 하드웨어, firmware, 소프트웨어 간의 상호 의존성으로 인해 HPE 는 고객이 firmware, 드라이버 및 소프트웨어 업데이트를 통합하여 별도로 구매할 것을 권장합니다. 고객이 수행하는 솔루션에 대한 firmware 업데이트는 고객의 위험 부담 하에 이루어지며, 업그레이드 프로세스 또는 업그레이드로 인해 발생하는 문제와 관련된 모든 지원에는 HPE 의 시간 및 자재(T&M) 요금이 적용됩니다. 자세한 정보는 현지 HPE 사무소 또는 HPE 담당자에게 문의하여 현지 제품 및 서비스 적격성, 가용성, 사양, 요구 사항, 제한 사항 및 예외 사항에 대한 상세 정보를 확인하십시오.
- 서비스 제공 과정에서 HPE 가 고객을 대신하여 개인 데이터를 처리하는 범위 내에서, [hpe.com/info/customer-privacy.html](https://www.hpe.com/info/customer-privacy.html)에서 확인할 수 있는 HPE 데이터 프라이버시 및 보안 계약 별지□HPE 지원 및 전문 서비스가 적용됩니다.

고객 통지 및 확인

HPE Complete Care 서비스를 구매하는 고객은 다음 사항을 인지하고 동의합니다.

- "고객", "귀하", "귀사의" 및 이와 유사한 표현은 HPE Complete Care 서비스 계약이 유효한 사업체를 지칭합니다.
- 이 데이터시트의 멀티벤더 서비스 기능 제공 섹션에 언급되지 않은 HPE Complete Care Service 기능은 멀티벤더 제품에서 사용할 수 없습니다.

- 고객은 HPE Complete Care Service 의 서비스 플랜 기능 개발, 구현 및 지속적인 검토를 위해 HPE 서비스 제공 팀과 협력할 담당자와 내부 고객 팀을 지정해야 합니다.
- 고객은 자사의 독점 및 기밀 정보의 보안을 책임져야 하며, 수리 과정의 일환으로 HPE 에 반환되는 교체 제품에서 데이터를 적절히 삭제하거나 제거하여 고객 데이터의 안전을 지원해야 합니다.
- 고객은 별도의 백업 시스템을 유지 관리해야 합니다. 손실되거나 변경된 파일, 데이터 또는 프로그램을 복구하기 위해 고객은 지원 대상 제품에 의존하지 않는 별도의 백업 시스템 또는 절차를 유지해야 합니다.
- 고객은 HPE 직원이나 하청업체의 건강 또는 안전에 잠재적인 위험을 초래할 수 있는 환경에서 제품을 사용하는 경우 HPE 에 알려야 합니다. HPE 는 고객이 HPE 의 감독 하에 해당 제품을 유지 관리하도록 요구할 수 있으며, 고객이 해당 위험 요소를 해결할 때까지 서비스를 연기할 수 있습니다.
- 고객은 HPE 가 본 데이터시트에 설명된 기능을 제공하기 위해 구매 국가 외의 리소스를 사용할 수 있다는 점을 인정하고 동의합니다. 단, 서비스 기능 설명에 별도로 명시된 경우는 예외입니다.
- 고객이 HPE 지원 센터 포털 사용을 등록 및 활성화하지 않기로 선택하는 경우 다음 조건이 적용됩니다. 본 데이터시트에서 *로 표시된 모든 서비스 기능, 솔루션 및 도구는 고객의 HPE Complete Care 서비스에 포함되지 않습니다.
- HPE 는 서비스 기능 설명에 달리 명시되지 않는 한, 이러한 서비스를 제공하기 위해 구매 국가 외의 리소스를 사용할 수 있습니다. HPE 는 현지 지사가 없는 특정 국가에서 공인 서비스 제공 파트너를 활용할 수 있습니다. 명시된 현장 대응 시간, 부품 가용성 또는 CSR 부품 제공은 해당 국가의 현지 역량 및 부품 가용성에 따라 달라질 수 있습니다.
- 일부 기능 및 지원 범위(관련 상품 포함)는 모든 국가 또는 지역에서 제공되지 않을 수 있습니다. 또한, 해당 HPE 지원 지역 외에서 지원을 제공하는 경우 출장비, 응답 시간 지연, 복구 또는 수리 약정 축소, 지원 시간 단축 등의 문제가 발생할 수 있습니다.
- HPE 는 자체 판단에 따라 원격 진단 및 지원, 현장 서비스 제공, 기타 서비스 제공 방식을 조합하여 서비스를 제공할 수 있습니다. 다른 서비스 제공 방식에는 HPE 에서 CSR 부품으로 분류한 특정 하드 디스크 드라이브 및 기타 부품과 같은 고객 교체 가능 부품을 택배로 배송하거나 전체 교체 제품을 배송하는 것이 포함될 수 있습니다. HPE 는 효과적이고 시기적절한 고객 지원을 제공하고 필요한 경우 수리 완료 시간 약속을 준수하기 위해 적절한 전달 방법을 결정합니다.
- HPE 는 고객에게 특정 독점 하드웨어 및/또는 소프트웨어 시스템과 네트워크 진단 및 유지 관리 프로그램, 그리고 시스템의 일부로 포함될 수 있는 특정 진단 도구를 사용하도록 요구할 수 있습니다. HPE 의 독점 서비스 도구는 HPE 의 단독적이고 배타적인 자산이며, 현재 상태 그대로 제공됩니다. 독점 서비스 도구가 시스템 또는 사이트에 상주할 수 있습니다.
- 고객은 해당 지원 기간 동안 HPE 가 허용한 경우에만 서비스 도구를 사용할 수 있으며, HPE 의 독점 서비스 도구를 판매, 양도, 할당, 담보 제공 또는 어떤 방식으로든 제한하거나 이전할 수 없습니다. 지원 종료 시 고객은 전용 서비스 도구를 반환하거나 HPE 가 해당 전용 서비스 도구를 제거할 수 있도록 허용해야 합니다. 일부 서비스 기능을 이용하려면 고객이 다음 사항을 준수해야 할 수 있습니다.
 - HPE 가 고객 시스템 또는 사이트에 HPE 의 독점 서비스 도구를 상주시키고 HPE 가 해당 도구를 실행할 수 있도록 허용합니다.
 - HPE 의 독점 서비스 도구를 설치하고 필요한 업데이트 및 패치를 설치하십시오.
 - 소프트웨어에서 식별된 이벤트를 HPE 에 알려려면 전자 데이터 전송 기능을 사용하십시오.
 - 원격 진단 서비스가 필요한 경우 HPE 에서 지정한 원격 연결 하드웨어를 구매하십시오.
 - 승인된 통신 회선을 통해 원격 연결을 제공하십시오.
- 고객은 HPE 의 독점 서비스 도구를 수정, 역엔지니어링, 분해, 암호 해독, 디컴파일하거나 파생 저작물을 제작할 수 없습니다. 고객이 법률에 따라 그렇게 할 의무가 있는 경우, 해당 변경 사항을 적용하기 전에 HPE 에 서면으로 알려야 합니다. 고객은 본 서비스에 포함되는 모든 기본 펌웨어에 대한 라이선스를 적법하게 취득해야 합니다.
- HPE 가 이 서비스를 제공할 수 있는 능력은 고객의 HPE 에 대한 전폭적이고 시의적절한 협조와 고객이 HPE 에 제공하는 모든 정보 및 데이터의 정확성과 완전성에 달려 있습니다. 고객이 명시된 고객 책임 사항을 이행하지 않을 경우, HPE 는 재량에 따라 i) 명시된 서비스를 제공할 의무가 없거나 ii) 현재 시간 및 자재 요율에 따라 자사 비용으로 해당 서비스를 수행할 수 있습니다.
- HPE 에서 요구하는 경우, 고객 또는 HPE 공인 대리인은 HPE 에서 제공하는 설명서의 등록 지침 또는 HPE 의 별도 지시에 따라 이 서비스 구매 후 10 일 이내에 지원 대상 하드웨어 제품을 활성화해야 합니다.
- 고객은 HPE 의 요청에 따라 추가 비용 없이 HPE 가 제품의 작동, 지원 가능성 및 신뢰성을 향상시키거나 법적 요구 사항을 충족하기 위해 제품을 수정할 수 있도록 허용해야 합니다.
- 고객은 자사의 독점 및 기밀 정보의 보안에 대한 책임이 있습니다. 고객은 수리 과정의 일환으로 교체되어 HPE 로 반환될 수 있는 제품에서 데이터를 적절하게 삭제하거나 제거하여 고객 데이터의 안전을 지원할 책임이 있습니다. 고객 책임에 대한 자세한 내용은 HPE 미디어 처리 정책을 참조하십시오.

- 고객은 미국 건강보험 이동성 및 책임법(HIPAA)에 따른 적용 대상 기관 또는 사업 제휴업체가 아니어야 하며, 보호 대상 건강 정보를 생성, 수신, 유지 또는 전송하지 않아야 합니다. 고객이 자신이 규제 대상 기업 또는 비즈니스 제휴업체에 해당한다고 판단하는 경우, HPE 에 통지해야 하며, 양 당사자는 상호 합의 가능한 비즈니스 제휴 계약을 협상하기로 합니다.

어드밴스드 서비스 고객 책임 사항:

- 하드웨어 제품은 HPE 가 합리적으로 판단했을 때 양호한 작동 상태여야 지원 대상에 포함됩니다. 고객은 적격 HPE 제품을 HPE 에서 지정한 최신 구성 및 개정 수준으로 유지 관리해야 합니다.
- 보증 대상 제품의 위치가 변경되는 경우, 활성화 및 등록(또는 기존 HPE 등록에 대한 적절한 조정)은 변경 후 10 일 이내에 이루어져야 합니다.
- HPE 엔지니어가 현장 지원을 제공할 때, 고객은 권한이 있는 담당자를 입회시켜야 하며, 서비스 제공 전 대상 제품에 어떠한 방해 요소 없이 즉시 접근할 수 있도록 조치해야 합니다. 또한, 접근을 가로막는 다른 제품을 제거하고 별도의 도구 없이 작업이 가능하도록 환경을 조성해야 하며, 무엇보다 엔지니어의 건강과 안전에 위협이 되지 않는 환경을 보장해야 합니다.
- 고객은 HPE 엔지니어에게 대상 제품에 대한 접근 권한, 적절한 작업 공간 및 시설을 제공해야 하며, 서비스에 필요한 고객 측 리소스를 지원할 의무가 있습니다. 만약 고객의 협조 부족으로 지원이 불가능할 경우 HPE 는 서비스 제공 의무가 없으며, 방문 비용을 표준 서비스 요율에 따라 청구할 수 있습니다. 또한, 부적격 제품으로 인해 작업이 지연될 경우에도 추가 작업 비용이 발생합니다.
- 고객은 중요한 고객 설치형 펌웨어 업데이트는 물론, 고객에게 배송된 CSR 부품 및 교체 제품을 적시에 설치할 책임이 있습니다.
- HPE 의 요청에 따라, 고객은 HPE 의 원격 해결 노력에 협조해야 합니다. 고객은 다음 사항을 수행해야 합니다:
 - 자가 테스트를 시작하고 기타 진단 도구 및 프로그램을 설치 및 실행합니다.
 - 고객이 직접 설치 가능한 소프트웨어 및 펌웨어 업데이트와 패치를 설치합니다.
 - HPE 의 전용 서비스 도구를 실행할 수 없는 경우, HPE 를 대신하여 데이터 수집 스크립트를 실행합니다.
 - HPE 가 신속하고 전문적인 원격 및 현장 지원을 제공하고, 지원 자격 수준을 결정할 수 있도록 하는 데 필요한 모든 정보를 제공합니다.
 - HPE 의 요청에 따라 HPE 가 문제를 파악하거나 해결하는 데 도움이 되는 기타 합리적인 활동을 수행합니다.
- 고객은 지원 대상 하드웨어 제품을 제조업체의 사용 설명서에 따라 시스템과 호환되는 케이블 및 커넥터(해당되는 경우 광섬유 포함)로 사용해야 합니다.
- HPE 에서 제공하는 모든 권장 사항, 모범 사례 또는 일반 기술 지침은 고객이 제공한 정보를 기반으로 하며, 일반 기술 지침에 명시된 분야에서 고객을 지원하기 위한 목적으로 HPE 의 재량에 따라 제공됩니다. HPE 권장 사항 또는 HPE 모범 사례를 구현하는 것은 이러한 서비스의 범위에 포함되지 않습니다. HPE 의 권장 사항, 모범 사례 및 일반적인 기술 지침은 일반적인 내용이므로 고객은 HPE 에서 제공하는 추가 서비스를 통해 해당 환경에 적용 가능한지 여부를 직접 테스트해야 합니다.
- HPE 의 요청이 있을 경우, 고객은 HPE 가 영구적인 해결책을 마련하는 동안 HPE 가 제공하는 임시 절차 또는 해결 방법을 시행해야 합니다.
- 고객은 HPE 직원이나 하청업체의 건강 또는 안전에 잠재적인 위험을 초래할 수 있는 환경에서 제품을 사용하는 경우 HPE 에 알려야 합니다. HPE 는 고객이 HPE 의 감독 하에 해당 제품을 유지 관리하도록 요구할 수 있으며, 고객이 해당 위험 요소를 해결할 때까지 서비스를 연기할 수 있습니다.

더 자세한 내용은 다음에서 확인하세요.

[HPE.com/Services/CompleteCare](https://hpe.com/Services/CompleteCare)

HPE.com 방문하기

[채팅 상담하기](#)

© 2026 Hewlett Packard Enterprise Development LP. 본 문서에 포함된 정보는 예고 없이 변경될 수 있습니다. 휴렛팩커드 엔터프라이즈 제품 및 서비스에 대한 유일한 보증은 해당 제품 및 서비스에 첨부된 명시적 보증서에 규정되어 있습니다. 본 문서의 어떠한 내용도 추가적인 보증으로 해석되어서는 안 됩니다. 휴렛팩커드 엔터프라이즈는 본 문서에 포함된 기술적 또는 편집상의 오류나 누락에 대해 책임을 지지 않습니다.

본 데이터시트는 휴렛팩커드 엔터프라이즈의 현행 표준 판매 약관(보충 데이터시트 포함) 또는 해당되는 경우 고객과 휴렛팩커드 엔터프라이즈 간의 구매 계약의 적용을 받습니다.

Microsoft 및 Windows Server 는 미국 및/또는 기타 국가에서 Microsoft Corporation 의 등록 상표 또는 상표입니다. 모든 제 3 자 상표는 해당 소유자의 자산입니다.

a00155046KOP

휴렛팩커드 엔터프라이즈

hpe.com

