



HPE POINTNEXT TECH CARE

支持服务

服务概述

HPE Pointnext Tech Care 是 HPE 硬件和软件产品（HPE 产品）的运维支持服务。HPE Pointnext Tech Care 并非只是专注于被动解决问题，而是主动寻找更好的做事方式，从而帮助 IT 团队专注于推动业务发展。

HPE Pointnext Tech Care 超越传统支持服务，可以直接联系特定产品专家，并提供一般技术指导，帮助客户降低风险并不断寻求更有效率的做事方式。HPE Pointnext Tech Care 客户可以通过多种渠道获得帮助，包括电话、HPE 管理的有明确响应时间的论坛、自动事件记录和实时交流工具。该服务可在特定工作负载范围内访问具有硬件和/或软件专业知识的专家技术资源，避免客户花费时间回答有时并不必要的分类或权限问题。HPE Pointnext Tech Care 超越传统支持服务，为受支持产品的运维、管理和安全提供一般技术指导。

HPE 支持中心提供增强的个性化数字体验，可通过识别客户环境中安装的各种产品以及这些产品之间如何交互来帮助客户管理资产。新的自助服务工具使客户不必申请支持即可执行某些活动，并提供精选知识资源门户。HPE Pointnext Tech Care 提供对 HPE 资源的访问，这些资源有助于推动从边缘到云端的卓越运维和性能优化。

服务结构

如下所述，HPE Pointnext Tech Care 服务根据支持的技术以及产品是硬件、软件还是两者兼有，提供一组通用功能以及硬件和/或软件特定功能。使用 HPE InfoSight¹ 时，一些服务项目会得到增强，以帮助 Hewlett Packard Enterprise 使用提供的遥测数据，提供更高级别的技术指导。通过 HPE 支持中心在线注册的客户可以访问增强的数字功能，从而简化管理以及与 HPE 的接洽。远程和现场响应时间根据所选服务级别而异，最高服务级别可在发生中断时为客户提供额外的协助。

表 1. 服务项目摘要

常规项目

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 电话联系专家 • 专家在线交流[^] • 专家论坛回复[^] • 一般技术指导 • HPE InfoSight 协助[*] | <ul style="list-style-type: none"> • HPE InfoSight 预测警报[*] • 自动事件记录[*] • 技术提示知识库[^] • 访问电子支持信息和服务[^] • 中断管理（仅关键服务级别） |
|--|---|

¹ HPE InfoSight 是 HPE 专有服务工具，可在特定产品上使用。有关更多信息，请访问 infosight.hpe.com。

表 1. 服务项目摘要 (续)

硬件服务项目	软件服务项目
<ul style="list-style-type: none"> • 远程问题诊断和支持 • 现场硬件支持 • 更换部件和材料 • HPE 可视化远程指导 (VRG) • HPE InfoSight 仪表盘** • HPE InfoSight 工作负载洞见** • 选定产品的固件更新* • 协作支持和协作协助 • 定期维护 (针对选定产品) • 6 小时硬件电话预约维修 (仅关键服务级别) 	<ul style="list-style-type: none"> • 软件更新使用许可 • 软件支持 • 安装咨询支持 • 软件功能及运维支持 • 软件产品和文档更新
可选项目	
<ul style="list-style-type: none"> • 缺陷介质保留 (DMR) • 综合缺陷材料保留 (CDMR) • 预防性维护 (仅适用于 HPE 合同服务) • 硬件更换服务 	

* 服务可交付项需要使用 HPE 专有服务工具连接到 HPE。

** 服务可交付项需要注册并激活 HPE 支持中心。

HPE POINTNEXT TECH CARE 服务级别选项

表 2. 服务级别选项摘要

对于 HPE Pointnext Tech Care 覆盖的 HPE 产品，HPE 根据客户运维需求提供三种量身定制的服务级别：

Critical	1 级严重性事件全天候 15 分钟响应 (如有可能, 可直接联系产品专家) 1 级严重性事件中断管理 全天候 6 小时硬件维修承诺 (如适用)
Essential	1 级严重性事件全天候 15 分钟响应 (如有可能, 可直接联系产品专家) 全天候 4 小时现场出勤
Basic	9x5 (标准工作时间) 2 小时响应 下一个工作日现场出勤

所有服务级别均提供全天候在线自助服务和自助解决功能、全天候事件记录, 以及为受支持设备提供全天候 HPE InfoSight 分析和自动事件提交。

上述 HPE Pointnext Tech Care 服务级别选项取决于产品。HPE 为服务覆盖的硬件产品和软件产品分别提供硬件支持项目与软件支持项目。某些服务项目可能无法在所有语言环境或所有地区使用。各个覆盖时段范围视当地的可用性而定。产品合格情况可能有所差异。如欲了解有关服务可用性和产品合格情况的详细信息, 请与当地 HPE 销售办事处或 HPE 销售代表联系。



常规项目

表 3. 常规服务项目

项目	交付规格
电话联系专家	<p>客户可以每周 7 天、每天 24 小时通过电话联系² HPE 支持部门以记录支持事件。响应时间取决于所覆盖产品的服务级别。</p> <p>全天候 15 分钟增强响应（Critical 和 Essential 服务级别）</p> <p>对于 1 级严重性事件，HPE 的目标是在 15 分钟内将客户转接到产品专家或是给客户回电。对于所有其他事件，HPE 可在一小时内将客户转接到产品专家或是给客户回电。</p> <p>2 小时标准响应（Basic 服务级别）</p> <p>对于基础服务协议覆盖产品的来电，HPE 会在覆盖时段内由产品专家提供 2 小时电话响应。</p>
专家在线交流	<p>客户可以与专家技术资源在线交流，提出问题、获得帮助或一般技术指导。专家在线交流旨在帮助客户快速获得其 HPE 产品相关技术问题的答案。对于需要详细回复的复杂问题，可根据需要提升到支持事件。专家在线交流仅限于英语，在服务覆盖时段内提供。某些产品的可用性可能有所不同。有关详细信息，请参见 hpe.com/services/expertchat，或联系当地的 HPE 销售代表。</p>
专家论坛回复	<p>客户可在 HPE 社区论坛发布问题、提问或讨论产品的使用。HPE 产品专家会在两个工作日内对官方 HPE 社区论坛中针对 HPE 支持服务覆盖产品提出的任何未解决的问题做出答复。如果帖子提出的主题需要通过标准支持流程来解决，HPE 会要求创建正式支持事件，并遵循标准的 HPE 事件管理流程。专业技术资源响应仅限于英语，并且需要用户在 HPE 支持中心注册并签署相关服务协议。</p>
一般技术指导	<p>对于针对下文所述主题领域，涉及 HPE Tech Care 覆盖的客户产品运维和管理的问题和咨询，HPE 会尽力为客户提供一般技术指导。一般技术指导可通过电话、网络和聊天通信渠道获得，依照服务协议的服务覆盖时段，按 3 级严重性事件处理。如果与下文描述/详述的主题相关，HPE 会识别知识文档、视频和知识库文章，协助回复客户提出的主题。</p> <p>除了本产品介绍中列出的任何限制或除外情况外，HPE 的任何一般技术指导均系专门针对下文详述的主题提供，并且仅针对服务所覆盖的产品：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 产品功能的正确用法或使用步骤 • 协助识别相关文档或知识库文章 • HPE 帮助您管理和维护产品的最佳实践建议 • 使用产品管理界面的基础导航 • 根据产品使用趋势提供容量管理选项建议（如有） • 产品常规配置指导，其中可能包括基于 HPE 运维经验的最佳实践建议 • 有助于将产品设为受支持配置的可能步骤指导 <p>上述一般技术指导主题可能不适用于此服务覆盖的所有硬件和/或软件产品。</p>
HPE InfoSight 协助	<p>对于 HPE InfoSight 支持的 HPE 产品（可在以下链接中找到列表），HPE 针对 HPE InfoSight 的设置、配置和使用提供支持和建议。此外，对于这些连接的产品，HPE 提供一般技术指导，包括 HPE InfoSight 分析及其提供的警报和建议。对于已配置的 HPE 产品，HPE 可根据要求协助客户了解 HPE InfoSight 提供的问题、警报和信息。如果分析提供的建议包含在 HPE InfoSight 工作负载洞见中，HPE 可以根据一般技术指导，评定分析、建议和常规次优处理方式。</p> <p>有关 HPE InfoSight、设备覆盖范围和功能的更多信息，请访问 infosight.hpe.com。</p>
HPE InfoSight 预测警报	<p>适用于服务协议覆盖、与 HPE InfoSight 连接并接受其支持的 HPE 产品：客户可以访问增强的自动监控例程，这些例程可以使用 HPE 独特的签名、规则和判定来识别潜在问题。对于 HPE InfoSight 识别的问题，HPE InfoSight 会提醒客户注意问题，识别采取纠正措施的机会，并且在受到严重威胁时可自动向 HPE 提交包含诊断信息的事件，以加快诊断和维修速度。具体功能可能因产品而异；设备需要由 HPE InfoSight 支持，并连接到 HPE InfoSight。</p> <p>如果客户为 HPE Pointnext Tech Care 覆盖范围内受支持的 HPE 产品配置了 HPE InfoSight，则客户可以访问增强的 HPE InfoSight 分析功能，这些功能可提供详细的产品洞见，发送警报并提供使用和配置机会。</p>
自动事件记录	<p>对于使用 HPE 专有服务工具（包括 HPE InfoSight）的受支持 HPE 产品，如果已经连接，设备可能会自动向 HPE 提交包含诊断信息的事件，以加快诊断和维修速度。</p> <p>如果自动监控和事件提交发现需要 HPE 参与的关键问题，HPE 会尝试根据购买的服务级别，在服务覆盖时段内与先前确定的客户联系人接洽。如果联系不到客户联系人，或客户提出要求，HPE 会安排在下个工作日跟进。所有非关键问题均会在下一个工作日跟进。根据其服务级别，客户可以在任何阶段与 HPE 接洽，要求继续诊断和解决问题。</p> <p>有关详细信息，请访问 hpe.com/services/getconnected。</p>

² 请查看 [HPE 全球技术支持电话号码](#)，了解特定国家/地区的联系信息。



表 3. 常规服务项目（续）

项目	交付规格
技术提示视频	<p>HPE 提供增强型技术提示视频，由专家提供技术最佳实践和实用专业知识。技术提示视频能帮助客户了解如何以最佳方式管理和运维 HPE 产品，同时提供有关新兴支持趋势和功能的信息。</p> <p>技术提示视频可通过 HPE 支持中心 获取。内容主题因 HPE 对产品的运维经验以及支持和维护这些产品的最佳实践而异。</p>
中断管理（关键服务级别）	<p>在 1 级严重性的 HPE 服务事件期间，如果客户发现影响业务的中断，HPE 会根据问题的严重性和复杂程度，调用增强的中断管理流程，以最大程度降低业务影响并加快解决问题的速度。</p> <p>在整个中断事件期间，专家资源会推动解决技术问题，并主动向指定客户利益相关方通报情况。HPE 确定后，会分享技术洞见和机会，以帮助减少未来发生事件的可能性。</p> <p>关键服务级别选项所覆盖的 HPE 产品包括中断管理，是标准 HPE 上报流程的补充。</p>

硬件服务项目

表 4. 硬件服务项目

项目	交付规格
远程问题诊断和支持	<p>一旦客户拨打电话并得到 HPE 确认（按照一般条款），HPE 会在覆盖时段内尽力隔离硬件事件，并与客户进行远程故障排除、补救和解决。在提供现场协助之前，HPE 可能会使用远程电子支持解决方案对服务覆盖的产品进行远程诊断，也可能使用其他手段远程解决事件。</p> <p>如果客户选择用 HPE 提供的备件更换有缺陷的部件（客户自行维修），HPE 会在服务覆盖时段内，为安装 HPE 分类为客户自行维修（CSR）部件的客户可安装部件或固件提供远程协助。</p>
现场硬件支持	<p>对于 HPE 认为不能远程解决的硬件事件，HPE 授权代表为服务覆盖的硬件产品提供现场技术支持，使其恢复正常运行状态。HPE 授权代表将在到达现场后继续提供服务（现场或远程，具体取决于 HPE），直到产品修复为止。如果需要部件或其他资源，可以暂停工作，在获得所需部件或资源后再继续。</p> <p>HPE 确认硬件故障已得到修复或者硬件已更换后，修复工作即视为已完成。</p> <p>此外，在提供现场技术支持时，HPE 还可以：</p> <ul style="list-style-type: none"> 安装服务所覆盖硬件产品的可用工程改进功能，帮助确保硬件产品正常运行，并维护与 HPE 提供的硬件更换部件的兼容性 安装服务所覆盖的 HPE 定义为“客户无法安装”的硬件产品，并且是 HPE 认为对于覆盖产品恢复正常运行状态或者 HPE 维护可支持性所必需的可用固件更新。根据要求，对于所覆盖硬件产品中的 HPE 定义为“客户无法安装”的关键 HPE 固件更新，HPE 会在覆盖时段内进行安装。关键固件更新是指 HPE 产品部门建议立即安装的固件更新
更换部件和材料	<p>HPE 提供 HPE 支持的必要更换部件和材料，以保持服务覆盖的硬件产品的正常运行，其中包括 HPE 为确保产品可支持性而要求使用的用于工程改进的部件和材料。</p>
HPE 可视化远程指导	<p>客户可以选择在服务覆盖时段内使用 HPE 可视化远程指导（HPE VRG）连接专家技术资源。HPE VRG 是一种安全的企业协作应用，可通过任何 Android 或 iOS 智能设备播放实时流视频，并共享语音和内容。</p> <p>在客户和 HPE 主题内容专家之间的即时指导和协作下，可实时诊断和解决问题。HPE VRG 也可用于协助安装 HPE 指定的 CSR 部件。</p>
HPE InfoSight 仪表盘	<p>适用于服务协议覆盖、与 HPE InfoSight 连接并由 HPE InfoSight 支持的 HPE 产品：客户可以访问其他分析仪表盘，这些仪表盘可识别设备运行状况和/或识别建议或要求的固件更新，并可能包括建议或要求的驱动程序或软件更新（取决于平台）。请访问 infosight.hpe.com/，获取 HPE InfoSight 功能和 HPE InfoSight 覆盖产品的更多信息。</p>
HPE InfoSight 工作负载洞见	<p>如果 HPE InfoSight 支持、HPE 产品受服务协议覆盖并且连接到 HPE InfoSight，可以提供其他分析，以帮助客户了解使用情况，并确定改进产品使用情况和/或选定第三方 ISV 软件配置的机会。</p> <p>请访问 infosight.hpe.com/，获取 HPE InfoSight 功能和 HPE InfoSight 覆盖产品的更多信息。</p>



表 4. 硬件服务项目（续）

项目	交付规格
选定产品的固件更新	<p>客户有权下载、安装和使用本服务覆盖的硬件产品的固件更新，并且受 HPE 当前标准销售条款中所有适用许可限制的约束。</p> <p>对于拥有基于固件的软件产品（固件中实施的功能已通过另行购买软件许可产品来激活）许可的客户，他们还必须具有针对基于固件的软件产品的有效 HPE 服务协议（如可用），才能接收、下载、安装并使用相关的固件更新。</p>
协作支持和协作协助	<p>协作支持和协作协助为某些与 HPE Pointnext Tech Care 覆盖的硬件配合使用的独立软件供应商 (ISV) 软件提供电子或电话支持（在服务覆盖时段内）。协作支持和协作协助适用于不受 HPE 支持的选定 ISV 软件。当 ISV 软件在 HPE 软件支持范围内时，将提供本表“软件支持”部分列明的支持。协作支持和协作协助是不同的项目；但是，协作协助适用于所有符合协作支持条件的 ISV 产品。有关符合协作支持或协作协助条件的 ISV 软件产品列表，请访问 hpe.com/services/techcarecollaborativesupport</p> <p>协作支持</p> <p>HPE 为选定 ISV 软件产品提供协作支持，调查问题并尝试通过要求客户应用 HPE 已获得或已知的修复措施来解决问题。在某些情况下，支持仅限于传达需通过安装软件更新或补丁的已知修复，并将客户引导至适用更新或补丁的相关供应商，因为获取已知修复需要与相应软件供应商签订额外的服务合同。</p> <p>协作协助</p> <p>如果 HPE 确定 HPE 产品不是问题源头，但 HPE 认为问题可能与选定 ISV 软件有关，则 HPE 应在客户要求下启动协作协助。仅当客户与选定 ISV 签订适当的主动支持协议，且客户已采取必要的步骤以确保 HPE 可以代表客户与 ISV 接洽时，才能提供协作协助。HPE 与 ISV 接洽，并提供有关客户问题的信息。一旦事件转交 ISV，ISV 应负责解决客户的问题，且这将受客户与该 ISV 之间所签订协议的服务支持级别的约束。与 ISV 接洽后，HPE 会关闭 HPE 事件，但如有需要，客户或 ISV 仍可引用原始的事件识别号码与 HPE 继续协商支持问题。</p>
定期维护	<p>有关有资格接受定期维护服务（作为本服务的一部分）的产品的更多信息，请联系您的 HPE 销售代表。</p> <p>如果包含定期维护，则 HPE 授权代表将联系您以安排在双方商定时间执行定期维护。该维护在 HPE 当地标准覆盖时段内（不含 HPE 节假日），按照产品维护计划中定义的必要计划间隔执行，HPE 另行书面同意的情况除外。</p> <p>HPE 会计划必要的定期维护活动，并在联系您以安排维护服务时向您传达任何确定的前提条件。您必须提供产品的访问权限，确保满足前提条件，并提供所有消耗品（如维护产品所需的过滤器和化学品）。</p>
6 小时硬件电话预约维修（关键服务级别）	<p>通过现场和/或远程解决，HPE 可以在发生 1 级和 2 级严重性事件后的六小时内将所覆盖的硬件恢复到正常运行状态。有关更多信息，请参见 硬件电话预约维修、服务区域和 一般事件条款。</p> <p>关键服务级别选项覆盖的 HPE 产品包括 6 小时硬件电话预约维修，并且可用于选定 HPE 硬件产品。</p>



软件服务项目

表 5. 软件服务项目

项目	交付规格
软件更新使用许可	<p>在客户已合法购买了原装软件许可的情况下，根据原始 HPE 或原始制造商软件许可条款，他们会获得本服务覆盖的每个系统、插槽、处理器、处理器核心或最终用户软件许可的 HPE 或 HPE 支持的第三方软件更新使用许可。</p> <p>许可条款应在 HPE 软件许可条款（与必备的基本软件许可对应）中予以说明，或遵循第三方软件制造商的当前许可条款（如适用），其中包括依据该服务提供的此类软件更新所附带的或以其他方式提供的任何其他软件许可条款。</p> <p>HPE 可根据需要，将特定第三方软件更新、许可协议和许可密钥从第三方供应商直接分发给客户。</p>
安装咨询支持	<p>如果您在执行软件产品安装过程中遇到困难，或者需要正确安装的方法及更新独立应用方面的建议，HPE 会提供有限的咨询支持，并仅限于基础咨询帮助。此类咨询支持的范围由 HPE 确定。</p> <p>此类咨询支持包括但不限于以下内容：任何完整软件包的下载或自始至终指导完成整个安装。这些服务需要收取额外费用才能提供，可从 HPE 处单独购买。</p>
软件支持	<p>对于服务协议所覆盖的软件产品，HPE 会提供纠正支持以解决可识别且客户可重现的软件产品问题，并提供支持以帮助他们确定难以重现的问题。而对于所支持的配置，HPE 还会协助排除故障并确定配置参数。</p>
软件功能及运维支持	<p>HPE 可提供有关最新 HPE 产品功能、已知问题、可用解决方案以及运维建议和协助等各方面的信息（以商业方式提供）。</p>
软件产品和文档更新	<p>随着 HPE 发布其软件更新，您可获得最新的软件修订和参考手册。对于特定的第三方软件，HPE 会提供第三方软件更新（在该第三方发布时），或者提供如何从第三方直接获得软件更新的说明。需要下载、安装或运行最新版本的软件时，HPE 还将为您提供一个许可密钥或访问代码，或者获取许可密钥或访问代码的说明。</p> <p>对于大多数 HPE 软件和 HPE 支持的部分第三方软件，您可通过 HPE 支持中心 的软件更新与许可门户获得更新的软件。软件更新与许可门户可为客户提供电子访问权限，接收并主动管理软件产品以及文档更新。</p> <p>对于 HPE 支持的其他第三方软件，可能需要您直接从供应商的网站下载更新。</p> <p>如果 HPE 为包含多款 HPE 产品和/或第三方产品的解决方案提供此项服务，则 HPE 仅对 HPE 为解决方案提供的更新提供软件支持。</p>

可选项目

表 6. 可选服务项目

项目	交付规格
硬件数据安全选项 (现场支持)	<p>缺陷介质保留 (DMR)</p> <p>如果发生硬件故障，对于符合条件的产品，DMR 服务项目使您能够保留更换的存在缺陷的硬盘或符合条件的固态硬盘/闪存盘组件，以免本服务覆盖的磁盘（磁盘或固态硬盘/闪存盘）上的敏感数据被盗。DMR 服务将覆盖系统上的全部磁盘或符合条件的固态硬盘/闪存盘。</p> <p>CDMR</p> <p>除了 DMR 之外，如果发生硬件故障，综合缺陷介质保留服务项目选项还允许您保留 HPE 指定的具有数据保留功能的其他替换下来的组件，例如内存模块。hpe.com/services/cdmr 上的文档概述了该服务项目下可保留的组件。</p>
预防性维护	<p>HPE 授权代表会定期安排访问现场的时间。客户应致电 HPE，要求并安排按约定时间间隔进行的预防性维护访问。可用性和可交付项可能因地区而异。</p> <p>预防性维护服务为当地时间周一至周五的上午 8:00 到下午 5:00，HPE 节假日除外，与选定的覆盖时段无关。</p>
硬件更换服务	<p>对于支持客户自行维修和/或自行更换所有组件的产品，HPE 可自行决定提供硬件现场支持的替代方案：硬件更换服务仅适用于 Basic Exchange 和 Essential Exchange 服务级别的 HPE Pointnext Tech Care，涵盖易于运送且让客户能够从备份文件恢复数据的产品。</p> <p>该服务并非适用于所有产品或地点。有关更多详细信息，请访问“硬件更换服务”部分或联系当地的 HPE 销售代表。</p>



服务级别选项

无论您的覆盖时段范围如何，服务覆盖的硬件或软件出现的故障均可通过电话、门户网站、聊天或论坛等当地可用的方式向 HPE 报告，或作为自动设备报告事件，使用 HPE 远程电子支持解决方案每周 7 天、每天 24 小时随时报告给 HPE。

HPE 根据业务需求和敏感度，为 HPE Pointnext Tech Care 提供三个现场服务级别。

表 7. 现场服务级别选项

服务级别选项	服务项目	覆盖时段	项目描述
Critical	增强电话响应	全天候远程响应；每周 7 天（包括 HPE 节假日）每天 24 小时提供服务。	1 级严重性事件 15 分钟内回电，2 级和 3 级严重性事件 1 小时内回电；如有可能，可直接电话联系产品专家，无需等候回电（所有严重性级别）。
	6 小时硬件电话预约维修 ¹	全天候现场响应；每周 7 天（包括 HPE 节假日）每天 24 小时提供服务。	对于 1 级和 2 级严重性事件，HPE 会在六小时内将覆盖的硬件恢复到正常运行状态。 ¹ 有关更多详细信息，请参见 硬件电话预约维修 。
	中断管理	全天候远程响应；每周 7 天（包括 HPE 节假日）每天 24 小时提供服务。	对于 1 级严重性的业务影响情况，HPE 可安排优先连接事件恢复专家，以加快恢复服务。
Essential	增强电话响应	全天候远程响应；每周 7 天（包括 HPE 节假日）每天 24 小时提供服务。	1 级严重性事件 15 分钟内回电，2 级和 3 级严重性事件 1 小时内回电；如有可能，可直接电话联系产品专家，无需等候回电（所有严重性级别）。
	全天候现场服务	全天候现场响应；每周 7 天（包括 HPE 节假日）每天 24 小时提供服务。	对覆盖硬件 4 小时现场响应 ² 。
Basic	标准电话响应	远程响应时间为当地时间周一至周五 ³ 上午 8:00 到下午 5:00，每天 9 小时，HPE 节假日除外（覆盖时段）。	产品专家 2 小时内回电。覆盖时段之外收到的支持事件会在下一个工作日予以确认。
	下一个工作日现场服务	下一个标准工作日现场出勤，时间为当地时间周一至周五上午 8:00 到下午 5:00，HPE 节假日除外（覆盖时段）。	对于覆盖硬件的下一个工作日现场响应。 ² 覆盖时段之外收到的支持事件会在下一个工作日予以确认，并在下一个工作日提供服务。 ³

¹ 硬件电话预约维修时间从 HPE 收到并确认初始事件时开始，或在与客户商定的工作计划启动时间开始，如[硬件电话预约维修](#)部分所述。硬件电话预约维修时间在 HPE 确定硬件已修复或确定不需要现场干预时结束。对于软件事件引起的硬件案例，电话预约维修时间从 HPE 确定归因于覆盖的 HPE 硬件时开始。

² 现场响应时间从 HPE 收到和确认初始支持事件并确定是硬件问题时开始。现场响应时间在 HPE 授权代表到达现场或报告的事件已关闭且说明 HPE 已确定无需现场干预时结束。

³ 要求在覆盖时段之外安排现场出勤可能会产生额外费用，并取决于 HPE 的人员可用情况。

⁴ HPE 标准本地工作时间和工作时间可能因地域位置而异。

⁵ 要求在覆盖时段之外安排现场出勤可能会产生额外费用，并取决于 HPE 服务人员的可用情况。

对于硬件更换服务，HPE 为 HPE Pointnext Tech Care 提供两个服务级别，同时覆盖硬件和软件。

表 8. 更换服务级别选项

服务级别选项	服务项目	覆盖时段	项目描述
Essential Exchange	增强电话支持	全天候远程响应；服务 24 小时可用，每周 7 天（包括 HPE 节假日）、每天 24 小时提供支持。	1 级严重性事件 15 分钟内回电，2 级和 3 级严重性事件 1 小时内回电；如有可能，可直接电话联系产品专家，无需等候回电（所有严重性级别）。
	硬件更换	全天候；每周 7 天（包括 HPE 节假日）、每天 24 小时提供服务。	产品将在 HPE 记录收到并确认来电后 4 小时内交付。所有硬件产品更换的交付时间均视当地的可用性而定。
Basic Exchange	标准电话支持	远程响应时间为当地时间标准工作日 ⁷ 上午 8:00 到下午 5:00，每天 9 小时，HPE 节假日除外（覆盖时段）。	产品专家 2 小时内回电。覆盖时段之外收到的支持事件会在下一个工作日予以确认。
	硬件更换	替换部件/产品在下一个标准工作日交付，HPE 节假日除外（覆盖时段）。	对于 HPE 标准工作日（不包括 HPE 假期）当地时间下午 2:00 之前收到的来电，HPE 将在收到服务请求并确认后的下一个工作日将替换产品发送到客户现场进行交付。下午 2:00 之后接到的服务来电将在下一个工作日记录，并在记录日期的下一个工作日内提供服务。交付时间可能因地域位置而异。所有硬件更换产品的交付时间均视当地的可用性而定。

⁷ 要求在覆盖时段之外安排现场出勤可能会产生额外费用，并取决于 HPE 服务人员的可用情况。



服务区域

所有硬件现场支持和硬件更换服务响应时间仅适用于与 HPE 指定的支持中心相距不超过 100 英里（160 千米）的场地。到达与 HPE 指定的支持中心相距不超过 200 英里（320 千米）的场地时，无需另行付费。如果场地与 HPE 指定的支持中心相距超过 200 英里（320 千米），则需收取额外差旅费。

服务区域和收费（如适用）可能因地区而异。快递服务区域（更换服务）和收费可能因地理位置而异。

如果场地与 HPE 指定的支持中心相距超过 100 英里（160 千米），则响应时间根据延长旅程有相应的修改，如下表所示。

表 9. 服务区域（不包括电话预约维修）

与 HPE 指定支持中心的距离	4 小时硬件现场/部件响应时间	下一日硬件现场响应时间
0-50 英里 (0-80 千米)	4 小时	下一工作日
51-100 英里 (81-160 千米)	4 小时	下一工作日
101-200 英里 (161-320 千米)	8 小时	增加 1 个工作日
201-300 英里 (321-480 千米)	在订购时确立，并视供应情况而定	增加 2 个工作日
超过 300 英里 (480 千米以上)	在订购时确立，并视供应情况而定	在订购时确立，并视供应情况而定

如果场地与 HPE 指定的支持中心相距 50 英里（80 千米）内，则可提供电话预约维修时间承诺。

如果场地与 HPE 指定的支持服务中心相距 51-100 英里（81-160 千米），则适用调整后的硬件电话预约维修时间承诺，如下表所示。

如果场地与 HPE 指定的支持中心相距超过 100 英里（160 千米），则不提供硬件电话预约维修时间承诺。

表 10. 电话预约维修服务区域

与 HPE 指定支持中心的距离	6 小时硬件电话预约维修时间
0-50 英里 (0-80 千米)	6 小时
51-100 英里 (81-160 千米)	8 小时
超过 100 英里 (160 千米以上)	不可用

一般事件条款

HPE 确认支持事件的方式包括记录支持案例、将案例 ID 传达给客户，以及确认客户事件的严重性和实施补救措施所需的时间。

硬件支持现场响应时间、电话预约维修时间承诺和远程响应时间可能因事件严重性而异（详见表 9 和表 10）。根据以下概述的定义，客户在案例创建时确定事件严重性级别，并且可能要按照 HPE 与客户之间的协议进行审核。

事件严重性级别定义如下：

- **1 级严重性** - 重大业务影响：例如，生产环境中断；生产系统或生产应用中断/受到严重影响；数据损坏/丢失或面临风险；业务持续性受到严重影响；安全问题
- **2 级严重性** - 有限的业务影响或业务风险：例如，生产环境可用但某些功能受限或性能下降；使用严重受限；重大的非生产环境或系统问题
- **3 级严重性** - 无业务影响：例如，非生产系统（例如测试系统）或非严重问题；已就地解决、安装、问题，或信息或指导请求



HPE 制定了正式上报流程，以帮助解决复杂事件。根据 HPE 的决定，当地 HPE 管理部门会协调事件上报，并寻求适当的 HPE 资源技能来帮助您解决问题。对于由 HPE 提供软件支持和更新服务的部分第三方软件产品，HPE 会按照 HPE 和第三方供应商之间商定的上报流程来协助解决问题。

服务覆盖范围

对于 HPE 服务协议覆盖的硬件产品，除非 HPE 另有说明，否则主要产品的服务覆盖从 HPE 或 HPE 授权经销商购买的产品内部的 HPE 硬件选件，以及 HPE 支持和提供的塔式 UPS 产品。随附项目的服务级别与主要产品相同。在适用保修期限内的危险材料和电池按照其自身的保修条款和条件单独覆盖。有关哪些组件需要单独覆盖的更多信息，请联系您的 HPE 销售办事处或 HPE 销售代表以获取详细信息。

不支持耗材和可消耗部件，包括但不限于可移动介质、维护套件和其他耗材以及用户维护，并且不会作为此项服务的一部分提供；标准保修条款和条件适用于耗材和可消耗部件。客户应自行负责维修或更换任何耗材或消耗品。可能会有某些例外情况；有关更多信息，请联系 HPE。如果 HPE 确定可消耗部件在服务覆盖范围内，则电话预约维修时间承诺和现场响应时间不适用于覆盖消耗品部件的维修或更换。

尽管本文档或 HPE 当前标准销售条款中有任何相反的规定，对于部分企业级存储阵列和企业级磁带产品，HPE 会覆盖并更换对于所覆盖产品正常运维至关重要的有缺陷或已耗尽的电池。

最长支持使用寿命/最大使用量：对于达到制造商使用手册、产品规格概述或技术产品数据表中所列的最长支持使用寿命和/或最大使用量限制的部件和组件，将不作为这些服务的一部分来提供、维修或更换。

硬件现场支持服务限制

对于 HPE 认为不能远程解决的技术硬件问题，HPE 授权代表将为所覆盖的硬件产品提供现场技术支持，使其恢复正常运行状态。如果使用远程诊断、远程支持或本文所述其他服务交付方法提供本服务，则现场响应时间不适用。对于某些产品，HPE 可自行决定选择更换此类产品以代替维修。更换产品必须是全新的，或在性能上等同于新产品。换下的产品归 HPE 所有。

在硬件支持下提供的部件可以是整个设备的备件，也可以是全新，或在性能和可靠性上等同于全新产品，并且按照全新产品保修。除非 HPE 另有协议，并且客户支付任何合理费用，否则更换的部件将归 HPE 所有。

如果为解决问题而运送 CSR 部件或替换产品，则客户有责任在五天内退回有缺陷的部件或产品，除非 HPE 另有书面通知。如果 HPE 没有在指定的期限内收到有缺陷的部件或产品，或者如果收到的部件或产品已消磁或受到物理损坏，则客户需要为此类缺陷部件或产品支付 HPE 标价，价格由 HPE 决定。

如果客户同意接受推荐的 CSR，且 HPE 提供了 CSR 部件来修复系统，则现场服务级别不适用。这种情况下，HPE 会将确保产品正常运行至关重要的 CSR 配件快速递送至客户场地。有关 CSR 的更多信息，请访问 hpe.com 并搜索 HPE 产品用户和产品维护指南。

对于已停产的更换部件或组件，可能需要进行升级。在某些情况下，升级已停产的部件或组件可能需要向客户收取额外费用。HPE 将与客户进行协商并推荐替换部件/组件。由于对各地的支持能力有所不同，因此并非所有国家/地区的所有组件均有可用的替换组件。

如果发生以下情况，客户同意支付额外费用：

- 客户要求 HPE 安装客户可安装的固件或软件更新或补丁。
- 客户要求在服务覆盖时段之外到场，或安排在选定服务覆盖时段之外进行处理。



HPE 应客户要求执行的任何其他服务，如未包含在购买的支持服务覆盖范围内，则会按照服务执行国家/地区的适用公开服务费率收费。

如果对产品的支持失效，HPE 可能会收取额外费用以恢复支持，或者需要对某些硬件或软件进行升级以使支持服务生效。

对于非 HPE 执行的任何迁移，可能会对受支持产品的迁移收取额外的重新认证费用和持续支持服务费用。迁移后，开始提供支持服务前，客户应当事先通知 HPE。对于产品，所有迁移还需符合该产品的许可条款。

HPE 保留借出设备的所有权（如果提供），如果由 HPE 自行决定作为硬件支持或保修服务的一部分提供，客户应承担借出设备丢失或损坏风险，并且这些设备要在借出期限结束时返还给 HPE，无留置权或产权负担。

硬件更换服务

对于选定的 HPE 产品，HPE 可自行决定提供客户可选择的更换服务级别，以替代硬件现场支持。

硬件更换服务在指定期限内针对替换产品或部件提供免费送货上门服务。替换产品或部件是全新的，或在性能上等同于新产品。

HPE 将提供 HPE 支持的必要替换部件和材料，以保持服务覆盖的硬件产品的正常运行，其中包括用于可用和建议工程改进的部件和材料。

在硬件更换服务级别内，HPE 会确认在收到有缺陷的部件之前发送订购的部件。客户必须在收到替换产品或部件后的五 (5) 个工作日内将缺陷的产品或部件发送至 HPE，并且必须取得预付保险收据，客户应保留该收据作为发送至 HPE 的证明。

替换下来的产品归 HPE 所有。如果客户希望保留、消磁或以其他方式物理销毁替换下来的部件，则需要支付替换部件的费用。

如果 HPE 在客户收到替换产品后的 10 个工作日内未收到有缺陷的产品或部件，则会按照替换产品的标价向客户收取费用。

消耗品不在本服务的涵盖范围之内，包括但不限于可移动介质、客户可更换电池、维护套件和其他耗材以及用户维护。

- 对于已停产的替换部件或组件，可能需要进行升级。在某些情况下，升级已停产的部件或组件可能需要向客户收取额外费用。HPE 将与客户进行协商并推荐替换部件/组件。

如客户未能满足服务前提条件或其他要求，导致 HPE 需要完成 HPE 服务包定价之外的工作，则 HPE 保留按时间和材料收取额外费用的权利。此外，安排现场支持的请求将产生额外费用，并取决于 HPE 服务人员的可用情况。

硬件电话预约维修

电话预约维修时间的可用性取决于客户现场与 HPE 指定支持中心的距离，如[服务区域](#)部分所述。电话预约维修时间适用于客户提交的 1 级严重性和 2 级严重性事件。对于 3 级严重性事件或应要求安排的事件，HPE 会与客户共同安排一个约定时间开始实施补救措施，而电话预约维修时间将在此时开始。对于自动以电子方式提交的 1 级和 2 级严重性事件，HPE 会尝试联系指定的客户联系人以开始维修。除非客户另有约定，否则自动以电子方式提交的 3 级严重性事件会在下一个工作日确认。事件严重性级别在[一般事件条款](#)部分中定义。



对于硬件电话预约维修时间承诺，HPE 建议客户安装和运行适当的 HPE 远程支持解决方案，从而顺利交付服务。请与当地 HPE 代表联系，以获取有关要求、规格和除外条款的更多详细信息。如果客户未部署相应的 HPE 远程支持解决方案，HPE 可能无法也没有义务提供规定的服务。如果客户没有按照建议部署相应且可用的 HPE 远程支持解决方案，则会对现场安装非客户可安装固件收取额外费用。客户可安装固件由客户负责安装。

HPE 将自行决定是否要求对电话预约维修覆盖的产品进行审计。如果需要此类审计，HPE 授权代表将与客户联系，且客户应同意在最初的 30 天时间段内安排审计。审计可在现场、通过远程系统访问、通过远程审计工具或通过电话进行，由 HPE 自行决定。如果 HPE 要求进行审计，则自购买本服务之日起，需要 30 天的时间准备和执行审计活动，以及在硬件电话预约维修时间承诺生效前必须完成的流程。硬件电话预约维修时间承诺将在审计完成后的五 (5) 个工作日之后生效。在此之前，对覆盖硬件的服务将以 4 小时现场响应时间服务级别提供。

此外，如客户未采纳重要的审计建议，或者未在指定的时段内完成审计，除非延误由 HPE 造成，否则 HPE 保留将服务下调至现场响应时间或取消服务合同的权利。

HPE 保留根据具体产品配置、位置和环境调整电话预约维修时间承诺的权利。该权利在签订支持协议时确立，并视资源可用性而定。

硬件电话预约维修时间承诺不适用于软件产品，也不适用于客户选择延长 HPE 诊断时间而不执行 HPE 推荐的恢复步骤的情况。

硬件电话预约维修时间承诺和现场响应时间不适用于维修或更换有缺陷或已耗尽的消耗品。消耗品可能需要单独保修。

硬件电话预约维修时间承诺取决于客户根据 HPE 要求提供的即时、无限制的系统访问权限。以下活动或情况可能会中止硬件电话预约维修时间的计算（如适用），直至完成或解决：

- 任何影响维修过程的客户或第三方的作为或不作为
- 系统访问请求（包括物理、远程故障排除和硬件诊断评估）遭到延迟或拒绝
- 由硬件故障触发的任何自动或手动恢复过程，例如磁盘机制重建、保留程序或数据完整性保护措施
- 非特定于硬件维修，但为验证硬件故障已被纠正所需的任何其他活动，如重新启动操作系统

DMR 和 CDMR

DMR 和 CDMR 服务项目选项可用于现场服务级别，并且仅适用于 HPE 因故障更换的符合条件的数据保留组件。不能通过这些选项更换服务级别或更换任何未发生故障的数据保留组件。hpe.com/services/cdmr 上的文档概述了这些服务项目下可保留的组件。

由 HPE 指定为可消耗部件和/或达到制造商使用手册、产品规格概述或产品技术介绍中所列的最长支持使用寿命和/或最大使用量限制的数据保留组件，不在本服务的覆盖范围内。

如果 HPE 将某选项指定为需要单独覆盖（如果有），则必须为其单独配置和购买 DMR 服务和 CDMR 服务。

这些组件的故障率会持续受到监控，如果 HPE 有理由相信客户过度使用 DMR 或 CDMR 服务项目选项（例如，更换有缺陷的数据保留组件的频率超过了所涉及系统的标准故障率），则 HPE 有权提前 30 天发出通知并取消本服务。



如果客户选择保留 DMR 和/或 CDMR 服务项目选项覆盖的维修部件，则有责任：

- 保留在 HPE 提供支持服务期间内更换的、服务覆盖的数据保留组件
- 确保保留的组件上的任何客户敏感数据已销毁或仍然安全
- 安排一位授权代表在现场保留缺陷数据保留组件、接受更换组件、为 HPE 提供识别信息（例如现场保留的每个组件的序列号），以及在 HPE 要求时签署 HPE 提供的文档，确认数据保留组件的保留
- 销毁保留的数据保留组件，和/或保证不再使用该组件
- 所有保留的数据保留组件的处理均应遵循适用的环境法律和法规

对于 HPE 以出借、出租或租赁产品提供给客户的数据保留组件，客户应在与 HPE 的支持协议到期或终止时，及时返还更换组件。客户应全权负责删除全部敏感数据，然后再将此类出借、出租或租赁的组件或产品返还给 HPE；HPE 不负责维护在此类组件上保留的任何敏感数据的机密性或隐私。

第三方软件的协作协助

如需 HPE 对第三方 ISV 提供协作协助，客户必须与软件供应商签订有效的支持协议，允许 HPE 代表客户创建案例。如果 ISV 供应商有此要求，客户应采取任何必要措施以确保 HPE 能够代表他们报告事件。根据要求，客户必须向 HPE 提供 HPE 所需的适当信息，以便与软件供应商启动服务案例。如果没有这些措施，HPE 将无法将案例转移给供应商，并且对此不承担任何责任。HPE 的责任仅限于申请支持事件。客户需履行此协议项下的义务，包括支付所有相关费用，包含向供应商登记案例而产生的任何费用。HPE 对第三方供应商、其产品或其支持服务的履行或不履行不承担任何责任。

软件支持

并非所有软件产品都可获得软件更新。对于某些产品，软件更新只包含功能的细微改进。新版软件须单独购买。

购买软件支持时，必须与基础产品具有相同的服务覆盖范围（或更高），并且支持客户环境中需要支持的各个系统、处理器、处理器核心或最终用户。

要符合购买此项服务的条件，客户必须拥有适当许可，能够在支持协议有效期开始时使用当前支持的软件版本；否则，可能需要收取额外费用，才能使产品获得服务资格。

客户应：

- 负责注册使用 HPE 或第三方供应商的电子设备，以便访问知识数据库或获取产品信息。HPE 根据需要向客户提供注册信息；此外，对于某些产品，可能要求客户接受供应商特定的电子设备使用条款。
- 保留并应 HPE 要求提供全部原装软件许可、许可协议、许可密钥和订阅服务注册信息。
- 负责针对 HPE 支持中心发出的软件产品更新和汰换通知采取措施。
- 使用所有软件产品时，应遵循现行的 HPE 软件许可条款（与客户的必备基本软件许可相对应），或遵循适用的第三方软件制造商的现行许可条款（如适用），其中包括：依据该服务提供的此类软件更新可能附带或提供的任何其他软件许可条款。

除非 HPE 另行书面同意，对于非 HPE 软件提供的服务，HPE 仅对 HPE 软件的当前版本和前一版本提供支持，但前提是 HPE 软件必须与指定版本级别的 HPE 指定配置中包含的硬件或软件一起使用。版本是指包含新功能、增强功能和/或维护更新的软件发行版，或者对于某些软件而言，是指打包成单一实体并向客户提供的修订版本集合。



客户只有在提供证据证明其已合法获得适当 HPE 产品许可之后，才可以购买适用于 HPE 软件产品的可用产品支持，并且除非得到 HPE 授权，否则不得在任何时候更改或修改产品。客户使用根据 HPE 支持或保修提供或另行提供的固件和软件更新（更新）的权利，与客户的基础产品许可范围一致。

但是，除此之外，客户：

- 不得使用更新为第三方提供服务。
- 不得复制、分发、转售或再授权更新给第三方。
- 不得复制更新，或在公共或外部分布式网络上提供更新。这意味着客户不得复制不受 HPE 支持的产品的更新。
- 除非仅限于授权用户，否则不得允许在内部网络上访问更新。
- 不得在非 HPE 支持的设备上复制和分发更新。
- 如果出于存档目的或授权使用中需要，可以并且只能制作一份更新副本。
- 不得对更新进行修改、反向工程、反汇编、解密、反编译或制作衍生品。如果您具有法定的强制性权利，则您必须在进行此类修改之前书面通知 HPE。
- 只有客户购买了复制相关产品文档更新的权利时，方可复制文档更新。复制的内容必须包含适当的 HPE 商标和版权声明。

如果客户授权第三方作为代理，并代表其使用其权利下载更新，则客户应对其代理遵守其与 HPE 的合同条款（包括本许可条款）负严格和全部责任。此外，各方必须执行 HPE 代理协议，以允许第三方进行此类访问。

如果客户未遵守这些条款，HPE 可在书面通知后终止使用更新的许可。

一般条款和例外情况

客户知悉并同意，除非在服务项目描述中另有规定，否则 HPE 可使用服务采购国家/地区之外的资源交付这些服务。HPE 可能会在其未直接在当地开展业务的某些国家/地区聘用授权的服务交付合作伙伴。任何指定的现场响应时间、部件供应情况或 CSR 部件的提供均受当地能力和国家/地区层面部件供应情况的限制。

有些产品、功能和服务（及相关产品）在某些国家/地区或区域尚未推出。此外，在 HPE 规定的区域外提供支持服务时可能需要另行收取差旅费，并且响应时间更长、恢复或修复保证程度更低，服务时间也更短。

HPE 可自行决定是否结合远程诊断和支持、上门服务以及其他服务交付方法来提供服务。其他服务交付方法可包括，通过快递公司递送客户可更换部件（例如某些硬盘驱动器和其他被 HPE 归类为 CSR 的部件），或整体替换产品。HPE 会决定合适的交付方法，以提供及时有效的客户支持，并兑现电话预约维修时间承诺（如适用）。

HPE 可能会要求客户使用特定的硬件和/或软件系统、网络诊断、维护程序（专有服务工具）以及其系统可能自带的特定诊断工具。专有服务工具是且一直是 HPE 的唯一和专有财产，并按原样提供。专有服务工具可能位于系统或现场中。客户只能在适用的支持服务期限内，并且只能在 HPE 允许的情况下使用，客户不得出售、转让、分配、抵押或以任何方式妨碍或让与专有服务工具。支持服务结束时，客户需向 HPE 归还专有服务工具，或允许 HPE 删除这些专有服务工具。某些服务项目可能还需要客户：

- 允许 HPE 将专有服务工具保留在客户的系统或现场，并协助 HPE 运行这些专有服务工具
- 安装专有服务工具，包括安装任何所需的更新和补丁
- 使用电子数据传输功能通知 HPE 该软件发现的事件
- 如果需要，为带远程诊断服务的系统购买 HPE 指定的远程连接硬件
- 通过批准的通信线路提供远程连接



客户不得对专有服务工具进行修改、反向工程、反汇编、解密、反编译或制作衍生品。如果客户具有法定的强制性权利，则其必须在进行此类修改之前书面通知 HPE。客户必须正当地获得这些服务所涵盖的任何基础固件许可。

HPE 交付此服务的能力取决于客户是否能够全面及时地与我们进行协作，是否能够完整准确地向 HPE 提供所需信息和数据。

如果客户不按指定的客户责任行事，HPE 将自行决定，HPE 或 HPE 授权的服务提供商将 i) 不承担提供所述服务的义务，或 ii) 按现行的时间和材料费率执行此类服务，费用由客户承担。

HPE 保留审计客户已安装产品的权利，以验证是否遵守这些条款。发出合理的通知后，HPE 可在正常营业时间内执行审计（审计员费用由 HPE 承担）。如果软件许可审计过程中发现存在未足额支付的款项，客户应向 HPE 支付这些未足额支付的款项。如果发现的未足额支付款项超过合同价的 5%，客户应为 HPE 报销审计员费用。

HPE 保留对所有支持事件采取何种解决方法的最终选择权。

不属于该服务范围的情况包括但不限于：

- 由于未安装 HPE 提供的系统修复程序、维修、补丁或修改而需要提供的服务
- HPE 认为因第三方人员在未经授权情况下安装、维修、维护或修改硬件、固件或软件而导致需要提供的服务
- 应用的运行测试，或者客户请求或需要的其他测试
- HPE 认为因不当操作或不当使用产品或设备而需要提供的服务
- 由于客户未采取 HPE 先前建议的规避措施而需要提供的服务
- 操作系统、其他软件 and 数据的备份与恢复
- 安装任何客户可安装的固件和/或软件更新
- 针对互联性或兼容性问题实施的故障排除
- 网络相关问题的支持
- 任何架构优化、性能调优和性能相关问题
- HPE 硬件或软件的非标准用法，或与 HPE 建议相矛盾的用法
- 除非协作支持和协作协助中另有规定；对在 HPE 产品上运行或连接到 HPE 产品的第三方硬件或软件的支持
- 管理或操作 HPE 产品所需技术概念（包括虚拟化）的正式或非正式培训
- 本文档未明确指定的任何服务

一般技术指导仅适用于 HPE 产品的常规使用、技术建议和 HPE 最佳实践建议，不依赖特定的客户环境或独特的部署配置。与客户独特的实施需求相关的任何特定建议均不在这些服务的范围内，但可以单独购买。

HPE 将固件更新指定为“客户可安装”或“非客户可安装”。更新的指定特定于产品和/或更新。有关更多信息，请参见产品服务和维护手册以及固件更新版本说明。

由于复杂解决方案的集成性质，鉴于硬件、固件和软件之间的相互依赖性，HPE 建议客户分别购买组合的固件、驱动程序和软件更新。客户对解决方案进行固件更新的风险由客户承担，与升级过程相关的任何协助或升级导致的问题均按 HPE 时间和材料费率计算。有关更多信息，请与当地 HPE 销售办事处或 HPE 销售代表联系。

客户允许 HPE 在请求并且不收取额外费用的情况下对产品进行更改，以改善运维、可支持性和可靠性，或者满足法律要求。



客户应对其专有信息和机密信息的安全负责。作为维修流程的一部分，客户应负责正确清理或删除被更换并归还至 HPE 的产品中的数据，从而确保客户数据安全。有关客户责任的更多信息，请参见 hpe.com/mediahandling 上的 HPE 介质处理政策。

客户不得是美国《健康保险便携性与责任法案》(HIPAA) 所涵盖的实体或商业伙伴，并且也不得创建、接收、维护或传输受保护的健康信息。如果客户确定其为所涵盖的实体或商业伙伴，则客户必须通知 HPE，并且双方同意协商一份双方一致同意的商业伙伴协议。

如果 HPE 在提供服务的过程中代表客户处理个人数据，则应适用 hpe.com/info/customer-privacy.html 上的 HPE 支持服务 - 数据隐私和安全协议。

客户责任

硬件产品必须处于由 HPE 合理确定的良好运行状态，方有资格享受支持。客户还必须将符合条件的 HPE 产品保持为最新的 HPE 指定配置和版本级别。

如果 HPE 要求，客户或 HPE 授权代表必须在购买此服务后 10 天内，按照 HPE 提供文档中的注册说明或 HPE 的其他指示，激活要支持的硬件产品。如果所覆盖产品的所在地点有变，则应在变更后 10 天内进行激活和注册（或适当调整现有 HPE 注册）。

HPE 在客户现场提供支持时，客户应确保授权代表在场。

客户应向 HPE 提供对支持服务所覆盖产品的访问权限，以及（如适用）：产品合理距离范围内的足够工作空间和设施；访问和使用 HPE 为维护产品而合理确定的信息、客户资源和设施；以及相关产品介绍中描述的其他访问权限要求。若客户未授予上述访问权限，从而导致 HPE 无法提供支持服务，HPE 有权按照其发布的服务费率对支持电话收取费用。客户有责任按照 HPE 的建议移除任何不符合支持条件的产品，以便 HPE 提供支持。如果由于产品不符合支持条件导致提供支持的难度增加，则 HPE 会按照其发布的服务费率向客户收取额外的工作费用。

客户应负责及时安装客户可安装的关键固件更新，以及提供给客户的 CSR 部件和更换产品。

在 HPE 发起请求后，客户必须支持 HPE 远程解决。客户将：

- 启动自检，并安装和运行其他诊断工具和程序
- 安装客户可安装的软件和固件更新及补丁
- 在数据收集脚本无法从 HPE 专有服务工具启动时，代表 HPE 运行这些脚本
- 向 HPE 提供所有必要信息，以便 HPE 及时专业地提供远程支持，并确定支持服务资格级别
- 根据 HPE 要求，开展其他合理的活动，以帮助 HPE 确定或解决问题

客户应根据制造商的使用手册，使用与系统兼容的电缆和连接器（包括光纤，如适用）连接支持服务所覆盖的硬件产品。

HPE 所提供的任何建议、最佳实践或一般技术指导均基于客户提供的信息，旨在 在一般技术指导概述 的方面为客户提供帮助，并由 HPE 酌情提供。关于 HPE 提供的建议或 HPE 最佳实践的 implementation 问题均不在这些服务的范围内。HPE 建议、HPE 最佳实践和一般技术指导属于一般性质，应由客户测试其环境适用性，或通过 HPE 提供的其他服务进行测试。

为使客户能够重建丢失或已更改的文件、数据或程序，他们必须维护一个不依赖所支持产品的独立备份系统或程序。



如果 HPE 提出要求，客户应在 HPE 着手制定永久解决方案时，实施由 HPE 提供的临时程序或解决方案。

如果客户使用产品的环境可能对 HPE 员工或分包商的健康或安全构成危险，客户应通知 HPE。HPE 可能要求客户在 HPE 的监督下对此类产品进行维护，可能还会延迟服务，直至客户消除这些危险。

SMART SPARES BOX

以下条款仅适用于客户在其现场安装了 HPE 拥有和提供的 Smart Spares Box 的情况。Smart Spares Box 被配置为存储与本产品介绍中描述的、符合条件的支持服务相关的产品备件库存（以下简称“Smart Spares Box 内容物”），这些库存可远程管理。

客户责任

1. 允许 HPE 为上述目的，在双方商定的地点，在客户所在处交付并及时安装 Smart Spares Box（包括获得许可在从第三方租赁或由第三方拥有的客户场地放置和安装）
2. 允许 HPE 及时且不受限制地访问 Smart Spares Box，以便根据 HPE 要求放下和取回 Smart Spares Box 内容物，检查、维护、维修、卸载或更换 Smart Spares Box。
3. 不转让看管或保管责任，不移除 Smart Spares Box
4. 如果客户发现任何未经授权的使用或 Smart Spares Box 损坏或故障，请尽快通知 HPE
5. 合理保护在客户场地安装的 Smart Spares Box（包括采取合理措施防止丢失或损坏）
6. 在 HPE 的支持服务终止或到期时，或由 HPE 自行决定，允许 HPE 移除 Smart Spares Box 和 Smart Spares Box 内容物。客户可以提前 60 天通知 HPE 要求移除 Smart Spares Box

其他限制

Smart Spares Box 被视为 HPE 支持条款中定义的专有服务工具，包括任何支持材料。

客户明确承认，本条款或 Smart Spares Box 的提供均不构成 Smart Spares Box 或 Smart Spares Box 内容物的出售或租赁。Smart Spares Box “按原样”提供，无任何明示或暗示担保，并且 HPE 在法律允许的范围内不提供任何保证。

服务更新通知

HPE 可能会更新或更改此服务的项目和功能。在线注册此服务的客户会通过在线客户支持门户或通过 [HPE Pointnext Tech Care 网页](#) 收到关于更新和变更的通知。

订购信息

对于包含单独出售和支持的设备或选件的产品，所有单独出售和支持的设备或选件都必须纳入合同之中，且必须与基础产品位于相同的服务级别（如果该服务级别适用于这些设备或选项）。如果基础产品的服务不再可以购买，HPE Pointnext Tech Care 可以随附加组件和升级程序销售，以促进基础产品服务项下附加组件和升级程序的支持服务覆盖，但服务覆盖时段必须一致。

购买软件支持时，必须与基础产品具有相同的服务覆盖范围（或更高），并且支持客户环境中需要支持的各个系统、处理器、处理器核心或最终用户。

服务项目和服务级别的可用性可能因当地资源而异，并且可能仅限于符合条件的产品和地区。



产品介绍

如需获取更多信息或订购 HPE Pointnext Tech Care 服务，请联系当地 HPE 销售代表并参考以下产品编号（x 表示服务年限；选项为 3 年、4 年或 5 年，“C”表示合同服务）。

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

根据购买点和所要求的服务级别选项，可能会应用其他产品编号。请咨询当地 HPE 代表或 HPE 经销商，了解哪种产品编号最符合您的特定需求。

更多信息

有关 HPE Pointnext Tech Care 服务或其他支持服务的更多信息，请联系我们的全球销售办事处或访问以下网站：hpe.com/services/support。

有关详细信息，请访问

hpe.com/services/techcare

做出正确采购决策。
请联系我们的售前专家。



聊天



电子邮件



呼叫



HPE 支持



获取更新

**Hewlett Packard
Enterprise**
慧与

© 版权所有 2021 Hewlett Packard Enterprise Development LP。本文所载信息如有变更，恕不另行通知。HPE 产品与服务的全部保修条款见此类产品和服务附带的正式保修声明。本文中的任何信息均不构成额外的保修条款。HPE 对本文所含的技术或编辑错误或遗漏概不负责。

本产品介绍受 HPE 目前的标准销售条款（包括补充产品介绍）或与 HPE 签订的客户采购协议（如适用）的制约。

HPE Pointnext Tech Care 产品介绍提供多种语言版本，以便世界各地的客户全面了解服务、功能或供应情况。除非当地法律要求以翻译版本为准，否则当发生冲突时，服务的定义和可交付内容以英文版本为准。

a00108652CHP, 2021 年 4 月