

全新 HPE 支援服務客製化、主動、簡易

Foundation Care 基礎架構型服務

服務簡述

含三年、四年及五年等三種金級服務年限選擇，基礎架構型服務服務含硬體支援，軟體支援及含協作式服務請求。
(如本內文說明與 HPE 相關服務型錄規範有所牴觸時，以 HPE 對外公告於服務網站之資訊為主，內容有所變更，將不另行通知)

HPE 基礎架構型 (HP Foundation Care) NBD 服務

硬體支援涵蓋時段：

- 標準營業時間，標準營業日：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) 提供服務，HPE 節假日除外。

硬體支援到府回應時間：

- 下一營業日現場回應：如果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，在下一營業日給予現場回應。

軟體技術支援：

- 服務時段：標準營業時間，標準營業日：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) 提供服務，HPE 節假日除外。
- 遠端回應時間：HPE 解決方案中心的工程師會在記錄軟體問題後的兩小時內回應服務請求。

HPE 基礎架構型 (HPE Foundation Care) 全年無休服務

硬體支援涵蓋時段：

- 全年無休：週一至週日，每天 24 小時，包括 HPE 假日。

硬體支援到府回應時間：

- 4 小時現場回應：如果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 4 小時內給予現場回應。HPE 授權代表會在 HPE 接到並確認來電後的 4 小時內，於服務時段內抵達客戶現場，開始硬體維修服務。

軟體技術支援，含全年無休涵蓋時段：

- 服務時段：全年無休：每週 7 天，每天 24 小時提供服務，包括 HPE 節假日。
- 遠端回應時間：HPE 解決方案中心的工程師會在記錄軟體問題後的兩小時內回應服務請求。

HPE 基礎架構型 (HPE Foundation Care) CTR 完修承諾服務

硬體支援涵蓋時段：

- 全年無休：週一至週日，每天 24 小時，包括 HPE 假日。

硬體到府服務時間承諾：

- 6 小時完修承諾時間：對於重大事件 (嚴重性為 1 或 2)，HPE 將盡合理商業努力，在收到初次服務請求後的 6 小時內，將涵蓋範圍內的硬體修復至正常運作狀態。
- 增強的零件庫存管理：為支援 HPE 完修時間承諾，將會為選擇完修承諾選項的客戶保留重要更換零件的庫存。此庫存會存放在 HPE 指定維修點。

硬體到府服務時間承諾：

- 6 小時完修承諾時間：對於重大事件 (嚴重性為 1 或 2)，HPE 將盡合理商業努力，在收到初次服務請求後的 6 小時內，將涵蓋範圍內的硬體修復至正常運作狀態。
- 增強的零件庫存管理：為支援 HPE 完修時間承諾，將會為選擇完修承諾選項的客戶保留重要更換零件的庫存。此庫存會存放在 HPE 指定維修點。

因應現今資料保存的不同要求，基礎架構型服務組合也提供下列加購選項：

- HPE 基礎架構型服務 (HP Foundation Care) NBD，含 DMR 或 CDMR 服務
- HPE 基礎架構型服務 (HP Foundation Care) 全年無休，含 DMR 或 CDMR 服務
- HPE 基礎架構型服務 (HP Foundation Care) CTR，含 DMR 或 CDMR 服務

瑕疵媒體保留 (DMR) 對於適用產品，此服務功能選項可讓客戶保留由於本服務所涵蓋之磁碟 (「磁碟或 SSD/快閃磁碟機」) 內所包含之敏感資料而不想放棄的瑕疵硬碟或適用的 SSD/快閃磁碟機元件。

完整瑕疵材料保留 (CDMR) 除了瑕疵媒體保留外，此服務功能選項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。

訂購資訊/相關資訊

客戶可連結至以下 HPE 金級服務網站，已取得進一步服務說明及服務訂價資訊：<http://cpc.hpe.com>