

# HPE 技術支援能力

## 軟硬體故障

### 登錄服務事件 (Service Incident)

HPE 提供彈性的服務事件 (service incident) 登錄方式。以下為兩種人工回報的方式，包括上網連結 HPE 支援中心網站，或透過電話。

- 直接連結 HPE Support Case Manager 的網站  
**[hpe.com/support/hpsc](https://hpe.com/support/hpsc)**



- 如果您是 newUser，請先上網註冊取得 HPE 護照，網址是  
**<https://hpp12.passport.hpe.com/hp-pcf/createuser.do>**



- 請造訪 HPE Insight Remote Support 網站  
**[hpe.com/services/getconnected](https://hpe.com/services/getconnected)**



## 透過電話

- 撥打 HPE 合約支援電話：0800-211-666
- 按照電話中的指示操作
- 請準備好下列資訊以便提供服務人員：
  - 公司名稱
  - 連絡人及其電話
  - 服務合約 ID 及序號
  - 事件內容
- 您會收到一個報修帳戶編號 (Call Reference Number)，請保留此編號，在解決問題解決期間會一直使用這個編號。

## 由設備主動登錄服務事件

除了以人工登錄故障事件，我們還提供了更先進的替代方案。HPE 在您的支援服務合約中，免費提供了一套智慧型遠端診斷技術方案。HPE Insight Remote Support (Insight RS) 能主動監控您的 IT 系統，偵測發生中的事件，並替您自動登錄報修服務 — 可降低停機機率並節省成本。請連絡本地的支援團隊，由他們協助您設定並啟動主動監控機制。更多資訊，請造訪 HPE Insight RS 網站：

**[hpe.com/services/getconnected](https://hpe.com/services/getconnected)**

## 服務事件升級處理

在極少數情況下，如果您不滿意故障處理的結果。您可以在任何時候啟動 HPE 升級處理程序。申請時請：

- 撥打 HPE 合約支援電話：0800-211-666
- 按照電話中的指示操作
- 接通服務人員後，請告知您的報修帳戶編號並要求與服務值班經理 (Service Duty Manager) 溝通
- \* 為確保 HPE 能加快處理您的服務需求，請務必讓您的 HPE 支援合約資料保持最新，包括正確的連絡人姓名、電話和其他資訊。

## 服務時段、回應時間及修復承諾

在您提交服務請求後 (請參閱「報修軟硬體故障」一節)，HPE 即依據服務提供時段 (coverage window) 與您配合，開始追蹤及解決問題。但是不論支援合約中指定的服務提供時段為何，我們的支援合約都可以讓您全年無休、隨時透過電話或連結 HPE 回應中心 (HPE Response Center) 網站，回報您的問題。

### 服務提供時段

服務提供時段 (coverage window) 是指 HPE 人員會在什麼時段內到達現場或從遠端提供合約中的服務。超出該服務時段而提出的服務請求，會在下一個服務提供時段內登錄及處理。標準支援合約所定義的服務提供時段如下：

9x5	星期一到星期五，8:30 AM - 5:30 PM 標準營業時間*
24x7	星期一到星期日，每週七天，全天 24 小時

\* 不包含一般國定假日

\* 每個國家的標準營業時間可能不同

各地區可提供客製化的支援合約、不同的回應及服務提供時段。

### 軟硬體支援的回應時間

回應時間 (response time) 是指從 HPE 收到並登錄客戶的服務請求開始，直到獲授權的 HPE 代表回應處理該服務請求之間所經過的期間。對回應時間的評量，僅限於合約中所指定的服務提供時段，且回應時間可以推延至服務提供時段的隔日。

### 硬體支援的報修到修復時間

報修到修復 (call-to-repair) 時間是指從服務請求在 HPE 解決方案中心 (HPE Solution Center) 登錄開始，直到 HPE 判定該硬體已經修復為止所經過的時間。對報修到修復時間的評量，僅限於合約中所指定的服務提供時段，且如果該服務請求適用於已限定的服務提供時段，此報修到修復時間可以推延至隔日。

所有報修到修復時間將視當地條件而有所不同。

回應時間及修復承諾的範例：

隔日到場處理	如果此時間要求符合合約的服務提供時段，獲授權的 HPE 代表將在服務請求登錄後的隔日，到達客戶的據點提供硬體維護服務。
4 小時內到場處理	如果 HPE 無法從遠端處理合約中所包含的硬體故障，HPE 將在規定的到場回應時間內，盡其商業上的合理努力，到達現場處理該故障。
6 小時的報修到修復時間	如果此時間要求符合合約的服務提供時段，當合約中的硬體發生重大故障時，HPE 將於該服務請求初始登錄 HPE 回應中心之後的 6 小時內，盡其商業上的合理努力，將該硬體修復到運作狀態。
2 小時內處理軟體事件	軟體支援服務包括多種 HPE 作業系統及其他獨立軟體廠商的應用系統如 Microsoft® 和 Linux。HPE 會在服務請求登錄後的 2 小時內處理您的報修請求。如果適合，軟體支援也可以包含軟體更新及使用授權。

附註：每個國家的回應時間可能不同

### 更多資訊

其他適用您的服務提供時段、回應時間和修復承諾等詳細資訊，請參閱隨附的服務簡介及服務說明書。

## HPE 支援服務的網路工具

### HPE 支援中心

此一入口網站提供 IT 人員各種資訊和工具：您可以在管理所有的合約、HPE Support Service 服務及保固服務

- 查詢廣泛的技術知識庫
- 研究及下載修補程式
- 與其他同業交流技術知識
- 線上登錄及監督軟硬體故障案例
- 透過網路與 HPE 支援專家協同合作
- 下載軟體及驅動程式
- 完成主動通知的功能設定

歡迎造訪 HPE 支援中心網站：[hpe.com/go/hpsc](https://hpe.com/go/hpsc)。

### HPE Insight Remote Support (Insight RS)

HPE Insight Remote Support 軟體能遠端支援您的 HPE 伺服器、儲存、網路和其他一流品牌的產品，大幅降低您解決問題的時間，並讓您有更多時間專心處理您的重要業務。您可以運用已獲全球數千家企業肯定的安全技術，全年無休、全天 24 小時、被動及主動地監控硬體裝置的問題。

HPE Insight RS 的下載網址是：[hpe.com/services/getconnected](https://hpe.com/services/getconnected)

### HPE Systems Insight Manager (HPE SIM)

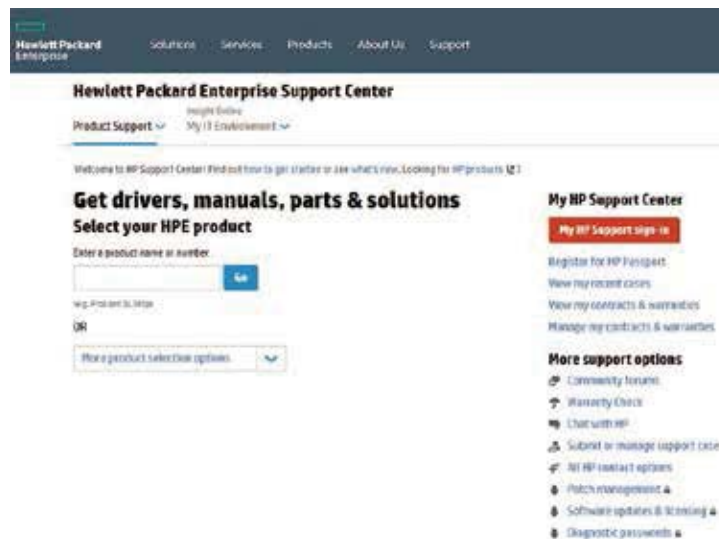
HPE Systems Insight Manager 是一套功能強大，卻又容易使用的系統管理工具，提供設備搜尋與確認、單一事件檢視、庫存資料收集及報告功能。

HPE SIM 與其他管理產品和外掛程式整合運作。

歡迎造訪 SIM 網：[hp.com/go/hpsim](https://hp.com/go/hpsim)

### 軟體更新與授權網站

當 HPE 發佈軟體更新版本時，即可提供最新版的軟體和文件。透過軟體更新與授權網站，您可以存取 HPE 支援合約範圍中的軟體、文件以及產品授權更新資訊。您在 HPE 支援中心網站建立使用者設定檔，並將此設定檔與您的支援合約連結，就可以獲得此一軟體更新與授權網站的存取權限。可以到 HPE 支援中心網站：[hpe.com/go/hpsc](https://hpe.com/go/hpsc)



## 為什麼我需要將我的設備連結至 Hewlett Packard Enterprise ?

你的設備連結至 HPE，將讓你得到最大的技術支援價值。我們獨家的工具提供 24x7 系統健康監測，並提供潛在問題預先提醒及問題發生時之快速通知警示，遠端支援工具能自動開 Case 及開始偵錯及備料及服務派遣。HPE 積極主動型服務 (Proactive Care) 除了被動服務以外，針對你的環境，還額外增加一些主動服務實施設計以事先確認風險及潛在危害建議，以避免問題之發生，透過這些已連結設備之配置及偵錯資料，以提供主動建議。透過 HPE 經驗豐富之專家將資料比對最佳之典範，並透過遠端技術實施 Proactive Care 之問題預防及遠端監測服務功能，要接收到這些功能資訊，完整的安裝是必須包含任何所需的常駐程式 (Agents) 安裝及並將資料連結傳輸至 HPE。

## 如何將我的產品設被連結至 Hewlett Packard Enterprise ?

你的產品可以透過遠端支援技術，如安裝 Hewlett Packard Enterprise 的 IRS (Insight Remote support) 連接至 HPE 你可以透過以下網站連結至得到如何啟用 IRS 的資訊。

需要進一步訊息可連結此網站：[hpe.com/services/getconnected](https://hpe.com/services/getconnected)



## HPE 及 HPE 事業夥伴提供的服務

技術支援服務：[hpe.com/info/services](https://hpe.com/info/services)

融合式基礎架構服務：[hpe.com/services/convergedinfrastructure](https://hpe.com/services/convergedinfrastructure)

技術顧問服務：[hpe.com/services/consulting](https://hpe.com/services/consulting)

加強型保固支援服務：[hpe.com/info/services](https://hpe.com/info/services)

