Link do produktu: https://sklep.ps.com.pl/rozszerzenie-gwarancji-3y-tech-care-basic-dl365-gen10-plus-hy5p3e-p-230559.html

Rozszerzenie gwarancji 3Y Tech Care Basic DL365 Gen10 Plus HY5P3E

Cena brutto	**2 815,99 zł**
Cena netto	**2 289,42 zł**
Numer katalogowy	**CGHPESHY5P3E000**
Kod producenta	**HY5P3E**
Gwarancja	**36 mc.**
Godziny zgłoszeń (dni x godz. - pakiety gw.)	**5 x 9**
Czas reakcji (pakiety gw.)	**Next-Business-Day**
Czas trwania (pakiety gw.)	**3 lata**
Wersja	**Cyfrowa / do pobrania**
Pasuje do	**DL365 Gen10 Plus**

Opis produktu

Rozszerzenie gwarancji 3Y Tech Care Basic DL365 Gen10 Plus HY5P3E

HPE POINTNEXT TECH CARE BASIC - 2-godzinny czas reakcji w godzinach od 9:00 do 17:00 (standardowe dni robocze). Przybycie na miejsce w następnym dniu roboczym.

HPE Pointnext Tech Care (HPE Tech Care) to usługa wsparcia operacyjnego dla sprzętu i oprogramowania HPE (produkty HPE). HPE Tech Care pomaga zespołom IT skupić się na rozwoju firmy poprzez proaktywne poszukiwanie lepszych sposobów wykonywania określonych zadań, a nie tylko skupianie się na reaktywnych problemach.

HPE Tech Care wykracza poza tradycyjne wsparcie, umożliwiając bezpośredni dostęp do specjalistów zajmujących się konkretnymi produktami i zapewniając ogólne wskazówki techniczne, aby pomóc klientom nie tylko zmniejszyć ryzyko, ale także nieustannie szukać sposobów na bardziej efektywne wykonywanie zadań. Klienci HPE Tech Care mogą uzyskać pomoc za pośrednictwem wielu kanałów, w tym telefonu, moderowanych forów HPE z określonymi czasami reakcji, automatycznego rejestrowania zdarzeń i czatu w czasie rzeczywistym .

Usługa zapewnia dostęp do specjalistycznych zasobów technicznych ze specjalistyczną wiedzą na temat sprzętu i / lub oprogramowania w kontekście określonego obciążenia pracą i pozwala Klientowi nie tracić czasu na odpowiadanie na niekiedy niepotrzebne pytania dotyczące segregacji lub uprawnień.

HPE Tech Care wykracza poza tradycyjne wsparcie, oferując ogólne wskazówki techniczne dotyczące obsługi, zarządzania i bezpieczeństwa obsługiwanego produktu.

Centrum pomocy technicznej HPE zapewnia ulepszone i spersonalizowane środowisko cyfrowe, które pomaga klientom w zarządzaniu ich zasobami poprzez rozpoznawanie różnych produktów zainstalowanych w środowisku klienta oraz interakcji tych produktów ze sobą. Nowe narzędzia samoobsługowe pozwalają Klientom wykonywać określone czynności bez konieczności otwierania incydentu wsparcia, a także udostępniają portal z wyselekcjonowanymi zasobami wiedzy. HPE Tech Care zapewnia dostęp do zasobów HPE, które pomogą osiągnąć doskonałość operacyjną i optymalizację wydajności od brzegu do chmury.

Charakterystyka

Telefoniczny dostęp do ekspertów

Klienci mogą kontaktować się z pomocą techniczną HPE telefonicznie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, aby rejestrować zdarzenia pomocy technicznej. Czas reakcji będzie zależał od poziomu usługi produktu objętego usługą.

15-minutowa rozszerzona reakcja w trybie 24x7 (krytyczne i podstawowe poziomy usług) W przypadku incydentów o znaczeniu krytycznym o poziomie 1 HPE stara się połączyć klienta ze specjalistą ds. Produktu lub oddzwonić do klienta w ciągu 15 minut.

W przypadku wszystkich innych incydentów HPE może połączyć klienta ze specjalistą ds. Produktu lub oddzwonić do klienta w ciągu jednej godziny

Standardowa reakcja w ciągu 2 godzin (podstawowy poziom usług)

W przypadku zgłoszeń dotyczących produktów objętych podstawową umową serwisową HPE zapewnia 2-godzinną odpowiedź telefoniczną od specjalisty ds. Produktu w okresie obowiązywania usługi.

Ekspercki czat online i odpowiedź na forum ekspertów

Ekspercki czat online: Klienci mogą zainicjować czat online ze specjalistycznym zasobem technicznym w celu zadawania pytań, uzyskania pomocy lub ogólnych wskazówek technicznych. Dostępny jest czat online z ekspertami, dzięki któremu klienci mogą szybko uzyskać odpowiedzi na pytania techniczne dotyczące ich produktów HPE.

Złożone pytania, które wymagają szczegółowych odpowiedzi, mogą zostać podniesione, aby w razie potrzeby wspierać incydenty. Ekspercki czat online jest ograniczony tylko do języka angielskiego i jest dostępny w okresie obowiązywania usługi.

Odpowiedź na forum ekspertów: klienci mogą zadawać pytania, zgłaszać problemy lub omawiać użycie produktów na forach społeczności HPE. Specjaliści ds. Produktów HPE odpowiadają w ciągu dwóch dni roboczych na wszelkie nierozwiązane pytania zadane na oficjalnym forum społeczności HPE dotyczącym produktów objętych usługami pomocy technicznej HPE.

Tam, gdzie posty poruszają tematy, którymi należy się zająć w ramach standardowych procesów wsparcia, HPE prosi o utworzenie formalnego incydentu pomocy technicznej i przestrzeganie standardowych procesów zarządzania incydentami HPE.

Odpowiedź specjalistycznego zasobu technicznego jest ograniczona tylko do języka angielskiego i wymaga zarejestrowania użytkownika w Centrum pomocy technicznej HPE i powiązania umów serwisowych.

Ogólne wskazówki techniczne

HPE dokłada wszelkich starań, aby udzielać ogólnych wskazówek technicznych dotyczących pytań i zapytań klientów dotyczących obszarów tematycznych przedstawionych poniżej, dotyczących obsługi i zarządzania produktami klienta objętymi usługą HPE Tech Care.

Ogólne wskazówki techniczne są dostępne za pośrednictwem telefonu, Internetu i kanałów komunikacji na czacie i podlegają zakresowi świadczenia usług w umowie serwisowej i będą traktowane jako incydent niekrytyczny.

Ogólne wskazówki techniczne są dostępne za pośrednictwem telefonu, Internetu i kanałów komunikacji na czacie i podlegają zakresowi świadczenia usług w umowie serwisowej i będą traktowane jako incydent o poziomie ważności 3.

W odniesieniu do tematów szczegółowo opisanych / opisanych poniżej, HPE identyfikuje dokumenty merytoryczne, filmy i artykuły z bazy wiedzy, aby pomóc w poruszanych tematach.

Pomoc HPE InfoSight

W przypadku produktów HPE obsługiwanych przez HPE InfoSight (lista dostępna pod następującym łączem) HPE zapewnia wsparcie i porady dotyczące instalacji, konfiguracji i użytkowania HPE InfoSight.

Ponadto w przypadku tych połączonych produktów HPE rozszerza ogólne wytyczne techniczne o analizy HPE InfoSight oraz dostarczane alerty i zalecenia.

W przypadku skonfigurowanych produktów HPE na żądanie HPE pomaga klientom zrozumieć problemy, alerty i informacje dostarczane przez HPE InfoSight.

Tam, gdzie analizy zawierają zalecenia zawarte w informacjach o obciążeniu HPE InfoSight, HPE może zapewnić kwalifikację analizy, zalecenia i ogólne następne najlepsze działania zgodnie z ogólnymi wskazówkami technicznymi.

Więcej informacji na temat HPE InfoSight, zasięgu urządzeń i możliwości można znaleźć na stronie infosight.hpe.com