



Hewlett Packard  
Enterprise

HPE  
POINTNEXT

支援服務



# 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抵觸時，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 (HPE 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>

# Proactive Care 積極主動型服務

## 服務簡述

HPE 積極主動型服務 (Proactive Care) 同時提供整合的主動式及互動式服務，其目標在協助您提升融合式基礎架構的可用性和效能。在一個複雜的環境中，許多元件/設備必須有效率地共同運作。

積極主動型服務 (Proactive Care) 針對複雜環境而特別設計，它提供端對端環境的支援解決方案，範圍涵蓋伺服器、作業系統、虛擬化管理程式 (hypervisor)、儲存系統、儲存區域網路 (SAN) 以及網路。

如果有事件 (incident) 發生需要服務，積極主動型服務 (Proactive Care) 可讓您連繫技術解決方案專家，由他們協助您快速解決緊急的問題。HPE 可利用問題升級處理程序加速解決複雜的事件。此外，您的 HPE 專家支援團隊，也能利用遠端技術和工具，協助您降低停機時間，提高生產力。

\* 如果必須修復硬體元件才能解決問題，HPE 也能提供到府服務。我們提供多種互動式硬體支援等級，您可以根據業務和維運需要做選擇。

積極主動型服務 (Proactive Care) 藉由提供韌體更新資訊、軟體修補分析與建議等服務，幫助您預防及避免問題發生，並確保您的環境維持在目前最佳的狀態及具相容性。我們亦會針對該服務所涵蓋的產品定期提供主動式掃描服務 (Proactive Scan)，讓您更主動地發現組態、可用性和安全問題。積極主動型服務 (Proactive Care) 還會定期提供事件報告，協助您避免問題重覆發生。

## 主要服務效益

積極主動型服務 (Proactive Care) 可讓您的融合式基礎架構創造最大的投資報酬率，其效益包括：

- 透過管理整個問題的端對端服務，您可以快速取得訓練有素、具解決方案導向的資源，更快速解決問題。
- 避免因基礎架構未更新到目前韌體版本而導致問題發生。
- 提供定期的主動式掃描服務，確保系統組態與 HPE 最佳實務一致，進而提升效能。
- 透過環境即時監控和事件歷史趨勢報告來預測問題，進而減少事件發生率。

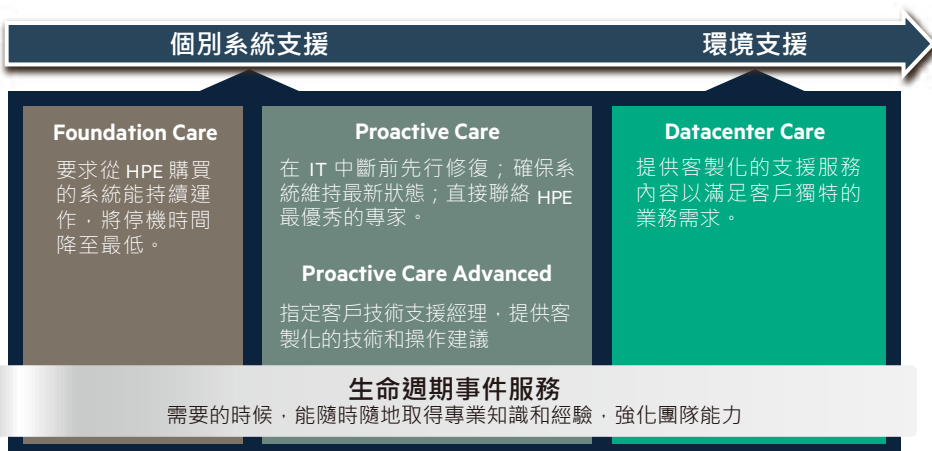
透過選購方案之購買，Proactive Care 可以提供以下方面的協助：

- 指派一組能提供支援計畫及執行考核服務的客戶支援團隊，以提高企業客戶之管理能力和個人化服務的程度。
- 透過效能及可用性分析，讓您的 IT 資產創造最大的投資報酬率。
- 充份運用管理軟體以簡化維運工作。
- 提供彈性資源，您可依需求取得必要的技能，以解決工作負載高峰及專案的需求。

## 訂購資訊

對於內含獨立銷售及支援單品的產品 (如儲存陣列中的硬碟、刀鋒機箱中的刀鋒伺服器等等)，所有這些獨立銷售和支援的單品都必須包括在合約中，而且需和基礎產品的等級一樣。各地供應狀況：客戶可從 HPE 最新的支援方案中訂購支援服務。某些國家或地區可能無法提供某些方案、特性、涵蓋範圍 (及相關產品)。

如欲取得更多資訊或訂購 HPE Proactive Care 服務，請洽本地 HPE 業務代表，並請參閱以下產品編號 (x 代表服務年限，共有 3 年期、4 年期或 5 年期三種)。



客戶可透過手機掃描以下 QR 碼，以連結至 HPE 保固網站，自行查詢 HPE 設備之保固資訊。



Warranty Check



Warranty Lookup

**HPE Proactive Care 維護合約服務內容如下**

- HPE Next Business Day Proactive Care Service (H1K90AC)
- HPE 4-hour 24x7 Proactive Care Service (H1K92AC)
- HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Service (H1K94AC)
- HPE Next Business Day with DMR Proactive Care Service (H1K91AC)
- HPE 4-hour 24x7 with DMR Proactive Care Service (H1K93AC)
- HPE 6-hour Call-to-Repair with DMR Proactive Care Service (H1K95AC)

**HPE Proactive Care configurable Support Service 服務內容如下**

- HPE Next Business Day Proactive Care Service (H1K90Ax)
- HPE 4-hour 24x7 Proactive Care Service (H1K92Ax)
- HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Service (H1K94Ax)
- HPE Next Business Day with DMR Proactive Care Service (H1K91Ax)
- HPE 4-hour 24x7 with DMR Proactive Care Service (H1K93Ax)
- HPE 6-hour Call-to-Repair with DMR Proactive Care Service (H1K95Ax)

**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>  
單一窗口及服務電話：0800-024-689

**Proactive Care Advanced  
積極主動型進階版服務****服務簡述**

根基於 HPE 積極主動型服務，積極主動型進階版服務將指派 HPE 客戶技術支援經理 (ASM)，提供客製化的技術和操作建議，包括藉由設備連接到 HPE，即時監測和分析您的設備，我們將提供個人化的主動報告與建議，以防止您的 IT 基礎架構中存在問題。你的 HPE 客戶技術支援經理亦可安排特定的專家做技術諮詢和協助，以補足您的 IT 技能，協助特定的專案、改進性能或其他的技術需求。

ASM 在工作日及上班時間，將這些報告 1. 韌體更新資訊、軟體修補分析報告 (Firmware and Software Version Report) 2. 主動式掃描服務 (Proactive Scan) 和建議與客戶討論。和建議與客戶討論。ASM 會與客戶約定現場或遠端交付此服務。以因應如果事件發生，可減少對業務的影響且能迅速和全面的反應。

HPE 的技術解決方案專家 (TSS) 將提供增強的來電處理，這是一套經過整合的加速回應式程序，專為解決硬體和軟體事件所設計。對於 HPE 判斷為嚴重級別為 1 的事件，重大事件管理員 (CEM) 將被指派跟催此事件及為您提供定期狀態和進度更新。

此服務每年每設備將額外提供十點 主動式選擇服務 (永保安康) 點數。客戶可彈性選擇預先定義的主動式選擇服務 (永保安康) 功能表中的活動，或依據客戶需要與 ASM 共同定義自訂活動。永保安康服務列表可以參考本手冊中之“永保安康” 加值服務章節。

**主要服務效益**

積極主動型進階版服務 (Proactive Care Advanced) 能幫忙你管理基礎架構，其效益包括：

- 透過指派的 ASM 以增加需求的回應及責任，將與您 IT 團隊分享 HPE 的最佳做法和特定技術諮詢
- CEM 分配到嚴重級別為 1 事件將驅動更快速地解決，並提供週期性進度更新讓你瞭解
- 建議支援產品之韌體版本和軟體修補程式，以防止潛在問題的發生
- 通過定期基礎於設備的主動掃描，確定已知風險和問題，以確保配置都符合 HPE 的最佳實務

**訂購資訊**

如欲取得更多資訊或訂購 HPE Proactive Care Advanced 服務，請洽本地 HPE 業務代表，並請參閱以下產品編號 (x 代表服務年限，共有 3 年期、4 年期、或 5 年期三種)。

**HPE Proactive Care Advanced configurable Support Service**服務內容如下:

- H8B33 Ax HPE Next Business Day Proactive Care Advanced Service
- H8B34 Ax HPE Next Business Day with DMR Proactive Care Advanced Service
- H8B35 Ax HPE 4-hour 24x7 Proactive Care Advanced Service
- H8B36 Ax HPE 4-hour 24x7 with DMR Proactive Care Advanced Service
- H8B37 Ax HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Advanced Service
- H8B38 Ax HPE 6-hour Call-to-Repair with DMR Proactive Care Advanced Service

**HPE Proactive Care Advanced 維護合約服務內容如下**

- H8B33AC HPE Next Business Day Proactive Care Advanced Service
- H8B34AC HPE Next Business Day with DMR Proactive Care Advanced Service
- H8B35AC HPE 4-hour 24x7 Proactive Care Advanced Service
- H8B36AC HPE 4-hour 24x7 with DMR Proactive Care Advanced Service
- H8B37AC HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Advanced Service
- H8B38AC HPE 6-hour Call-to-Repair with DMR Proactive Care Advanced Service

**相關資訊**

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

功能說明	Foundation Care 基礎架構型服務	Proactive Care 積極主動型服務	Proactive Care Advanced 積極主動型進階版服務
Enhanced call handling 增強的來電處理	No	Yes	Yes
Critical Event Manager 重大事件管理員	No	No	Yes
ISV Collaborative Support 第三方軟體協同叫修管理服務	Yes	Yes	Yes
HW support levels, assigned/pooled CE 硬體支援層級 指定或非指定 · 客戶服務工程師	CTR/24x7/NBD	CTR/24x7/NBD	CTR (指定 CE) /24x7/NBD
Proactive Resources 主動服務資源	No	非指定 TAM	指定 ASM
Remote Support Technology 採用遠端支援技術	建議	需要 IRS	需要 IRS
Incident Reports 事件報告	No	季度	季度
FW/SW Version Mgt 韌體及軟體版本管理	No	每半年	每半年
Proactive Scan 主動式掃描服務	No	每半年	每半年
Flexible technical advice & assistance 彈性之技術建議及協助	No	No	每半年
Technical/Operational Assessments 技術/維運評估	No	No	每個設備 10 點數
Support Planning & Reviews 支援計畫與檢閱	No	No	需選購點數
Packaging and pricing 套裝及價錢 (以每個設備計價)	三或四或五年 Support Service 或維護合約	三或四或五年 Support Service 或維護合約	三或四或五年 Support Service 或維護合約

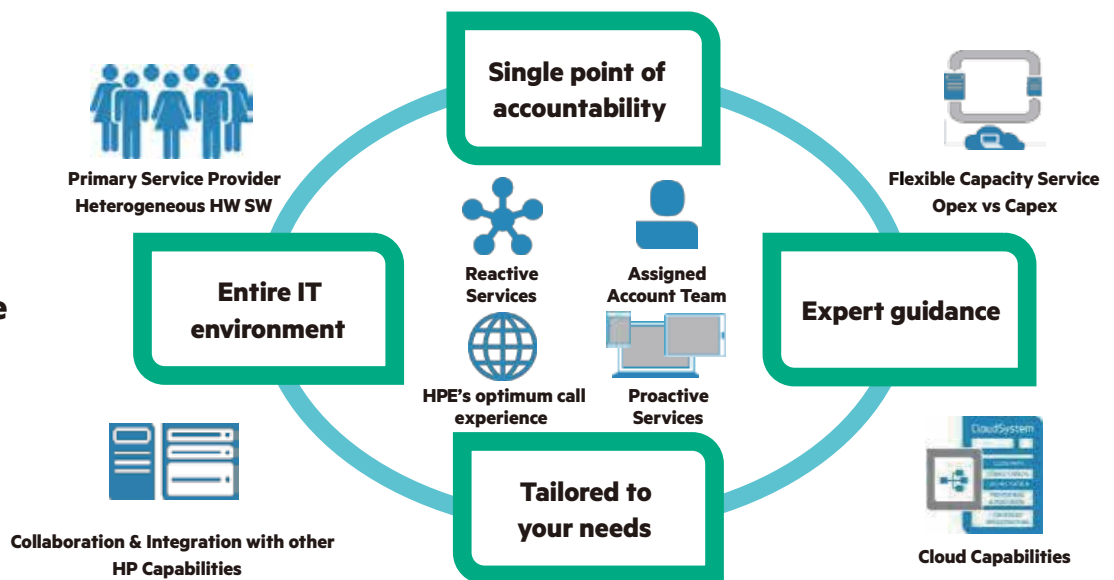


# Datacenter Care 無微不至服務

## 服務簡述

- HPE Datacenter Care 無微不至服務是HPE最有彈性及最高等級的服務及維護合約，藉由使用HPE的工具及相關服務以達到資料中心所需的服務等級，協助企業迎向新型態商業 (New Style of Business) 所面臨的挑戰。
- 特別針對傳統資訊環境之虛擬化，雲端化等應用，以及最為關鍵重要的設備與環境提供最佳成本效益。
- 此服務是以客戶之資料中心為服務單位，而非針對個別設備提供服務或報修，達到以企業營運優先之服務等級。
- HPE Datacenter Care 無微不至服務所涵蓋之軟硬體，必須有主動式或回應式 HPE 金級服務或 HPE 合約。
- 可涵蓋多品牌軟硬體服務，以達到客戶資料中心單一服務廠商，簡化及快速問題之處理。
- HPE Datacenter Care 無微不至服務，主要提供一組服務團隊 (客戶技術支援經理 (ASM)，客戶技術經理 (TAM) 及硬體工程師) 及電話回應處理 (可依照對客戶業務影響之優先順序)。

## HPE Datacenter Care 無微不至服務架構



## 訂購資訊

無微不至服務 (HPE Datacenter Care Service) 維護合約內容如下: H2T12AC

## 主要服務效益

- 提供最佳之成本效益以滿足客戶需求，針對 IT 解決方案及資料中心，提供各種技術導入之服務。
- 藉由取得 HPE 專家之協助，以增加企業支援之能力，減少風險，增加生產力並偕同處理緊急的專案及減輕客戶之工作負擔。
- 提供 end-to-end 服務案件管理及整合報告，以避免不必要的支援請求及繞圈子，多花時間，只為了找到對的支援窗口。
- 先進之遠端支援技術及工具設計以減少當機時間即增加生產力。
- 當客戶發生影響業務之事件時，此事件將會被提升到最高之處理服務等級，不管既有該設備先簽訂之維修服務等級。

## 服務範圍

- 只要在 HPE 維護合約或保固內之 HPE 軟硬體設備，亦含 HPE OEM 第三方軟體。
- 多廠牌之資訊設備。
- 舉凡客戶資料中心之環境及設備。

## 相關資訊

客戶可連結至以下 HPE 服務網站，以取得進一步服務說明  
[HPE.com/services/datacentercare](https://www.hpe.com/services/datacentercare)

## HPE Datacenter Care 無微不至服務團隊架構

### 互動關係管理 (Relationship Management)

客戶技術支援經理 ASM (Account Support Manager)

客戶技術經理 TAM (Technical Account Manager)

資料中心專屬硬體專家 DHS (Datacenter Hardware Specialist)

### 增強的來電處理 ECH (Enhanced Call Handling)

針對關鍵系統之軟硬體事件提昇回應速度 (24x7)

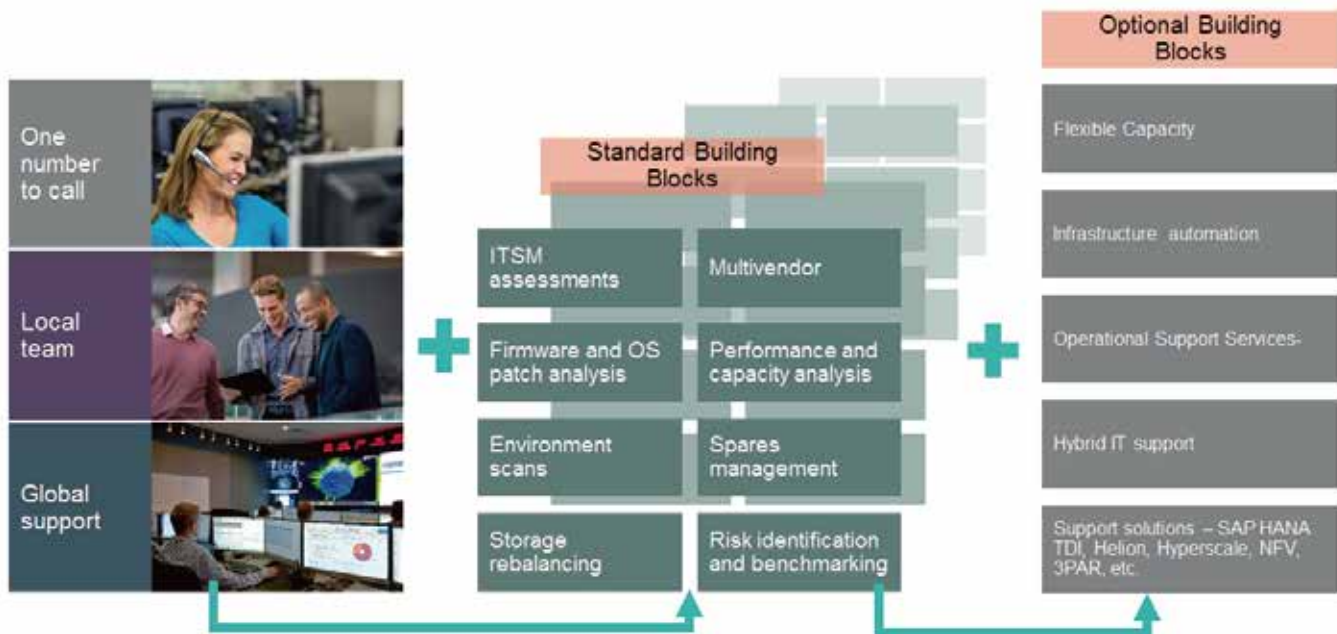
加速向上通報等級之管理 (Accelerated Escalation Management)

危機事件管理 CEM (Critical Event Manager)

遠端專家針對軟硬體事件之診斷與支援 (Remote hardware and software incident diagnosis and support)

協助非 HPE 軟體產品相關支援事項

## Datacenter Care 無微不至服務



## 支援新型態企業營運

### HPE Datacenter Care - Operational Support Services

#### 無微不至服務 – 維運支援服務

#### DC-OSS 服務簡述

HPE Datacenter Care – Operational Support Services (DC-OSS) 提供一套完整的維運服務平台，讓您可以充分利用 HPE 的維運中心 (Operation Center) 所提供的全套軟體工具，管理流程與專業人員，對您的 IT 基礎架構進行 365 天 x 24 小時的即時監控與操作服務，讓您的 IT 資源能夠更加專注於企業本身的商業策略及核心業務發展，並因應高速 IT 時代所帶來的各項衝擊與挑戰。

#### DC-OSS 服務效益

- 提高 IT 敏捷度及加速創新
- 降低 IT 維運複雜度與風險性，減低維運成本
- 維持 IT 環境的可靠度與安全控管
- 增進 IT 環境的營運效率
- 遵循標準化與結構化的 IT 管理流程 (ITIL / ITSM)

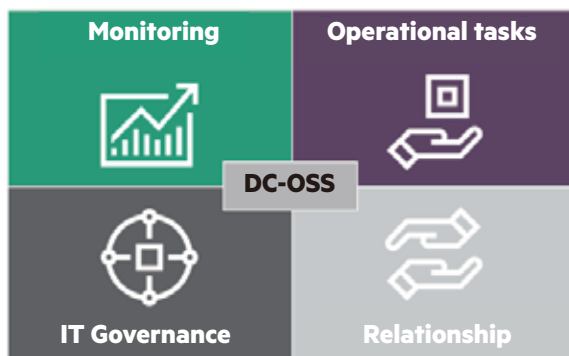
#### DC-OSS 服務模式與架構

HPE DC-OSS 維運支援服務的遠端維運中心 (Remote Operation Center)，使用先進的監控工具，即時監控管理企業核心 IT 環境，並遵循維運管理標準流程 (ITIL / ITSM)，實現主動式服務；依靠全球維護支援經驗及卓越的專家團隊分層負責，確保服務品質：

#### HPE Datacenter Care – 維運支援服務

**Operational Support Services is a set of out-tasking services, built as an extension to Datacenter Care**

IT delivers remote infrastructure (hardware to operating system, including hypervisor, HPE and non-HPE products), monitoring (RIM) and operational services (system administration)

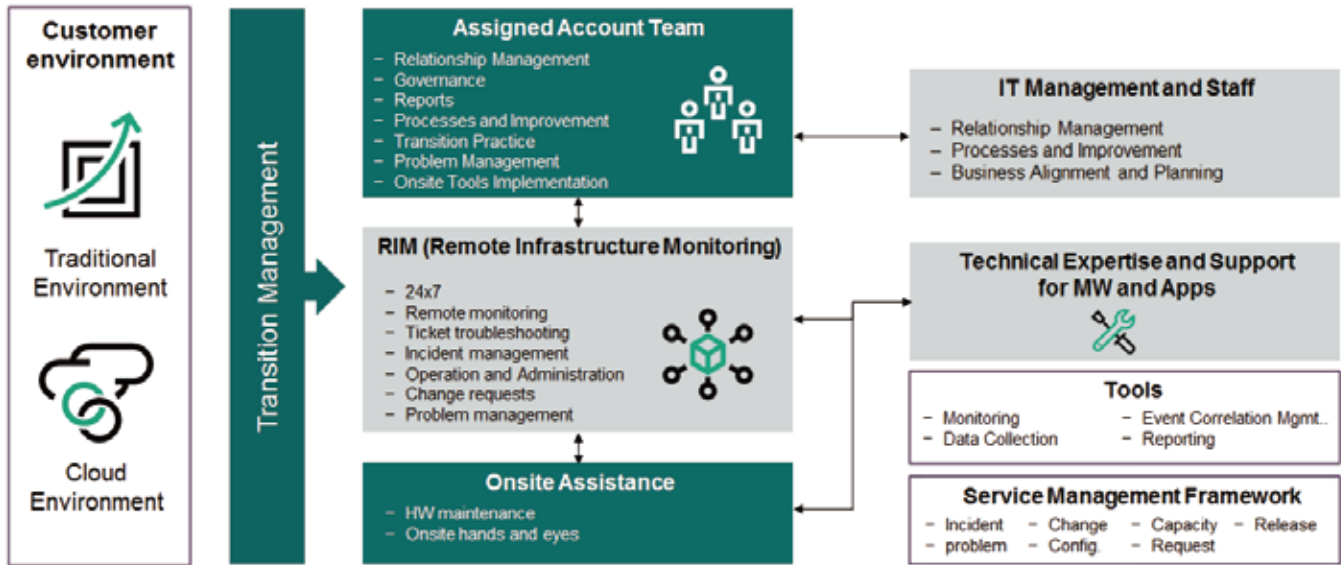


遠端監看及本地維運服務

Datacenter Care 延伸



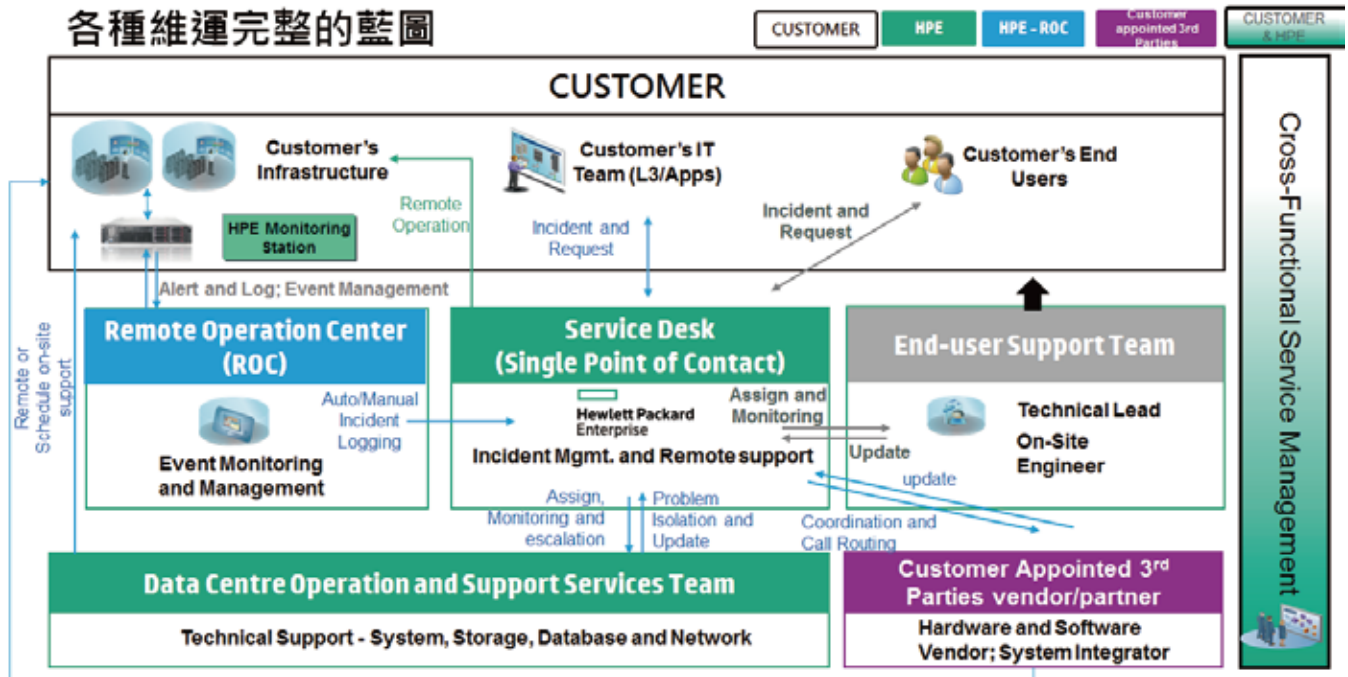
## HPE IT Operations Center (ITOC) – 維運支援服務



## DC-OSS 監控服務範圍

主機、作業系統虛擬環境、儲存與備份  
 中介軟體、資料庫、網路設備、應用系統

## 各種維運完整的藍圖



更多 HPE Datacenter Care OSS 服務介紹 請造訪：  
[HPE.com/services/OSS](http://HPE.com/services/OSS)

## 邁向 DevOps 新境界

# HPE Datacenter Care -Infrastructure Automation 無微不至服務 – IT 基礎架構自動化

### DC-IA 服務簡述

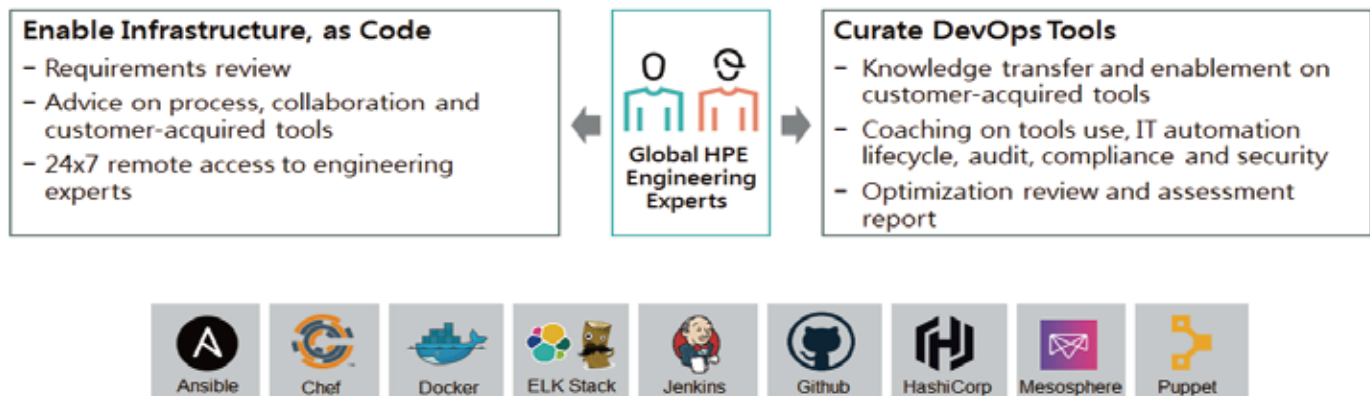
HPE Datacenter Care – Infrastructure Automation (DC-IA) 提供全面的 DevOps 支援平台，在企業邁向 IT 基礎架構自動化的過程中，以 HPE COE 專家中心 (Center of Excellence) 豐富的全球服務經驗，支援企業在導入 DevOps 軟體工具與持續開發整合的過程中，確保 DevOps 整合專案可成功達到應用程式敏捷開發及高效維運 (Agile and Lean Software Development) 的終極目標，全力發揮 IT 高速競爭力 (High-Velocity IT)，迎向明日新型態企業所面臨的高度競爭環境

### DC-IA 服務目標 – 打造高速資訊環境 (High-Velocity IT)

- 協助 IT 開發與維運團隊協同合作 (Collaboration)
- 建立自動化的軟體開發、測試、組態管理與持續整合流程 (Automate Everything)
- 確保 DevOps 專案成功所具備的全方位服務

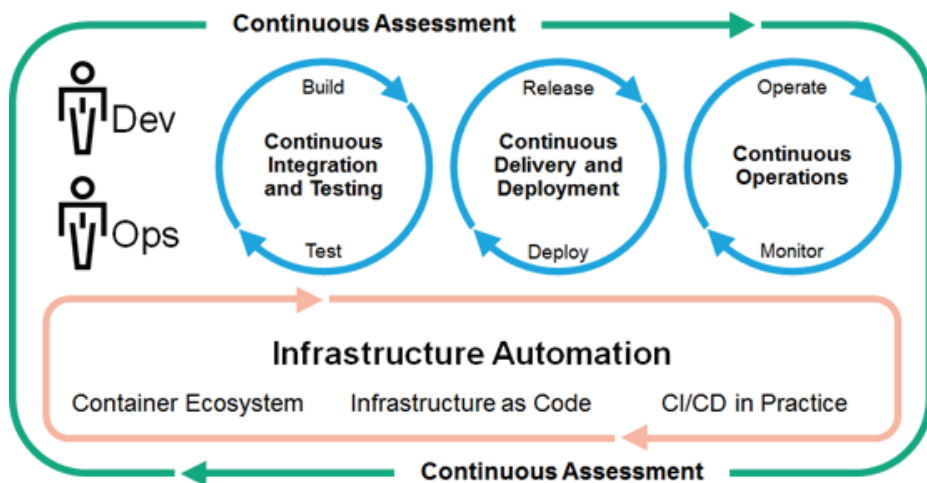
### HPE Datacenter Care - Infrastructure Automation

Advice, Best Practices and Coaching for your Ops and Dev teams



### DC-IA 服務範圍 – 以基礎架構自動化迎接 (DevOps)

- 建立容器生態系 (Container Ecosystem)
- 達成基礎架構程式化 (Infrastructure as Code)
- 實踐持續整合與持續交付 (CI/CD in Practice)

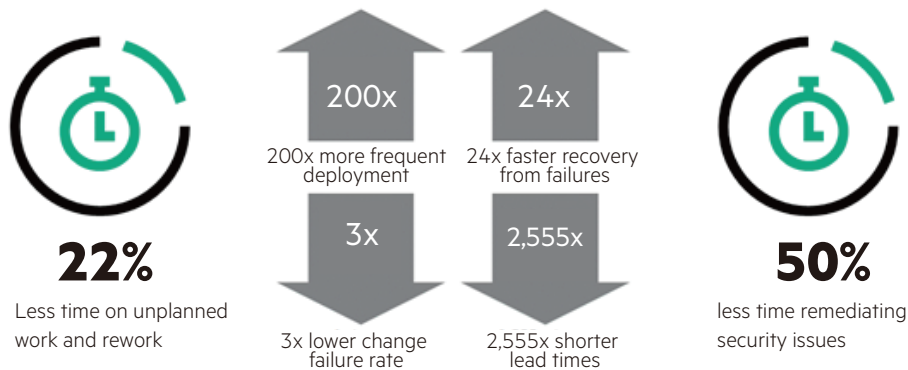


## DC-IA 服務效益

利用工具的導入與專業的顧問與支援，建立更加敏捷與精益的軟體開發與 IT 運行環境 (Agile and Lean)，使建構、測試、發佈軟體更加快捷、頻繁和可靠；藉由自動化的流程，可將原本 12 小時的上線工作大幅縮短至 15 分鐘，使企業創新業務能夠更加快速迎向市場 (Fast Time to Market)

## HPE Datacenter Care Infrastructure Automation: ROI

High-performing DevOps teams deliver



更多 HPE Datacenter Care DCIA 服務介紹 請造訪：

[HPE.com/services/datacentercare](https://www.hpe.com/services/datacentercare)

[HPE.com/services/DCIA](https://www.hpe.com/services/DCIA)



Datacenter Care



Datacenter Care  
Infrastructure  
Automation

## Datacenter Care - Flexible Capacity Service 無微不至服務之彈性容量服務

### 服務簡述

HPE 無微不至服務 - 彈性容量服務是依據安裝於客戶現場的聚合式基礎架構 (包括：HPE 伺服器、儲存裝置和網路設備) 的基礎架構公用程式服務，計費方式以使用量為基準，客戶可依照每月不同的使用情況來採購和支付容量需求。彈性容量服務的設計最適合想要享有雲端式隨付隨用模式優點，但需要將基礎架構設置在自己地點的客戶使用。此公用程式服務提供客戶依每次使用付費的方式，來存取 HPE 伺服器、儲存裝置和網路設備。緩衝區容量會在客戶需要前預先部署，唯客戶使用該容量時才需付費，但需受最低承諾之限制。在客戶使用緩衝區容量後，我們會根據客戶的容量預測來進行容量補充規劃。如此可提供充足的前導時間，以便根據客戶的新需求來升級容量和維護緩衝區容量。

HPE 係依據計量資料以向客戶每月收取使用費，確保支出成本依使用量為準 (最低承諾適用)。此方式能降低客戶在 IT 基礎架構投入過多或投入不足的風險，同時減輕客戶在內部部署基礎架構擷取程序方面的負擔。由於此服務是每月計費，因此客戶無需準備高額的預付資金成本。此外，彈性容量服務還可讓客戶立即提高或降低伺服器和儲存裝置的使用量，而無需透過冗長的採購程序。

**彈性容量服務基本模式：**依使用量付費的模式：

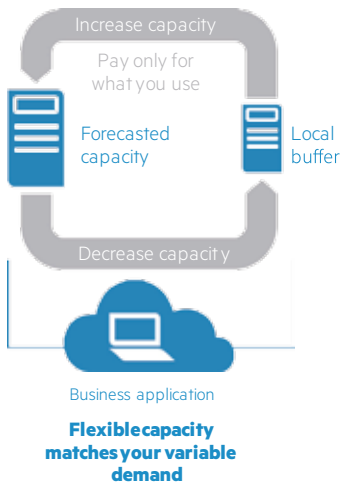
- 自第一天起，HPE 就會交付由客戶預測的基本容量並計費。
- 除了基本容量，HPE 還會另外交付 10% 的緩衝區容量，只在客戶使用到該容量時才需付費。
- HPE 會每月 (直到合約期限結束為止) 向客戶收取緩衝區容量的使用費，並以每伺服器/GB 為收費依據。HPE 會根據客戶的使用量來監控緩衝區容量的使用情況，並於諮詢客戶後預先於需求產生前補充容量。

**彈性容量服務進階模式：**依預定量付費的模式：

- 客戶設定承諾的容量等級 (例如：目前使用容量的 70%、80%、90%)。
- HPE 交付至少與客戶預測之目前容量相等的解決方案。
- HPE 另外建置 10% 的緩衝區容量，客戶使用時才需付費。
- HPE 會每月向客戶收取實際使用容量的費用，並以每伺服器/GB 為收費依據。此模式可讓客戶增加和減少使用量，但不得低於承諾的容量比例。減少的容量限於前一季使用量的 10%。

## 無微不至服務之彈性容量服務 (DC-FC)

依照客戶對業務的需求，提供相對應的運算容量



- 使用量與成本作連結
- 避免太大的容量估算及資金的投入
- 使用多少資源就付多少費用(有基本的容量承諾)
- 也不會因為需求增加，而發生容量不夠的狀況
- 此適用於伺服器、儲存設備、網路產品、軟體及相關服務
- 亦適用於 HPE CloudSystem 雲端解決方案及 Moonshot, SL & SE 刀鋒伺服器
- 從資本支出 (CAPEX) 轉換為維運之費用 (OPEX)

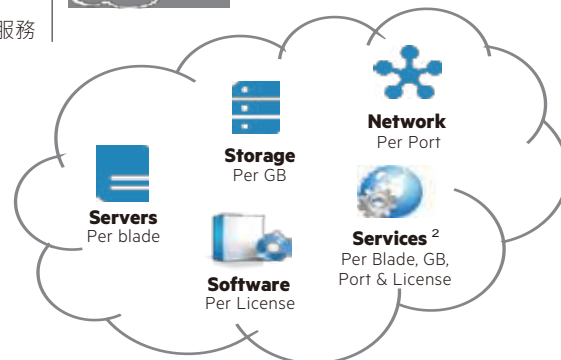
每月費用支付包含<sup>1</sup>:

可變動的使用量 = 可變動的付費

- 伺服器
- 儲存設備
- 網路設備
- 軟體
- 相關服務

後端解決方案提供  
由 HPE &  
**CLOUD CRUISER**

- 使用量 ↑ = 計費 ↑
- 使用量 → = 計費 →
- 使用量 ↓ = 計費 ↓



1. Minimums apply below certain usage levels (i.e. 70% or 80%)  
2. TSC & PSO Services not included: Finance Revenue Recognition open issue.

## 訂購資訊

無微不至服務 (HPE Datacenter Care Service) 維護合約內容如下：  
H2T12AC

IT Consumption Model	傳統資本性支出 (CAPEX)	營業費用支出 (OPEX)	HPE 彈性容量服務 (Flexible Capacity)
IT 資產歸屬	擁有 IT 資產，且必須在使用 IT 資產前建置	必須在使用 IT 資產前建置	使用 IT 資產而不擁有，且僅在實際使用時部屬
增加容量的方式/時機	採購流程/使用 IT 資產前	採購流程/使用 IT 資產前	立即/在需要額外容量時
基礎設施容量利用率	40% - 75%	40% - 75%	接近 - 100%
過量基礎設施的風險及成本	由客戶自己承擔	由客戶自己承擔	由 HPE 承擔
每月成本	固定的折舊攤提	固定的租賃費用	變動的隨實際使用量付費
每月單位成本	變動/未知	變動/未知	固定/已知
科技更新 (Tech Refresh)	需另外編列預算	需另外編列預算	已經整合進服務內
容量使用報表	依要求建置	依要求建置	已經整合進服務內



Key comparisons	HPE Datacenter Care Flexible Capacity Service
Customer relationship	Service and support model which includes installation and support as well as financing and inventory procurement.
Contract	One comprehensive service contract covers support, and flexible capacity.
Growth and shrinkage	Premium – growth and shrinkage
	Basic – growth only
Infrastructure coverage	UNIX servers, x86 servers (ProLiant and BladeSystem), storage, networking.
Ordering and activation	Ordering of capacity is all up front. Activation is automatic. HPE ASM monitors capacity and advises customer when it may be necessary to purchase more capacity
Infrastructure coverage	HPE offers flexible capacity for more components of the infrastructure.
Billing and metering	HPE meters and bills the usage more closely to actual customer consumption of resources.
Billing “unit”	ISS: Server day. Blade or server is on or off for any given day.
	BCS: Utility
	Storage: Gigabyte. Networking: Port on.
Flexibility in capacity commitment	HPE works with the customer so customer can choose how much capacity they will have as committed.
Purchase option	HPE offers the customer option to purchase equipment at end of term.
Deactivating	Premium – no customer action required.
	Basic does not allow capacity to drop

## Flexible Capacity 的八種價值適用情境

CAPEX → OPEX 資本支出轉化為 費用支出	Transformation IT 系統整併/ 融合式儲存系統	Outbound 境外或外點整合	Out Tasking DC Operation 委外或資料 中心維運
Cloud Provider 與本地雲端 供應商合作	System life extension 沒有應用系統轉移, 做硬體更新/資料庫 轉移及提供維運服務 如 SAP Hana 系統	With Alliance Partner 與全球策略夥伴合作 如微軟 Azure, Accenture	Local Datacenter Partner 本地資料中心 廠商合作

# 維運新思維

## HPE Datacenter Care for Multivendor 無微不至服務 – 多品牌維運支援

### 多樣的服務選項以迎接多品牌維運挑戰

#### DC-MV 服務簡述

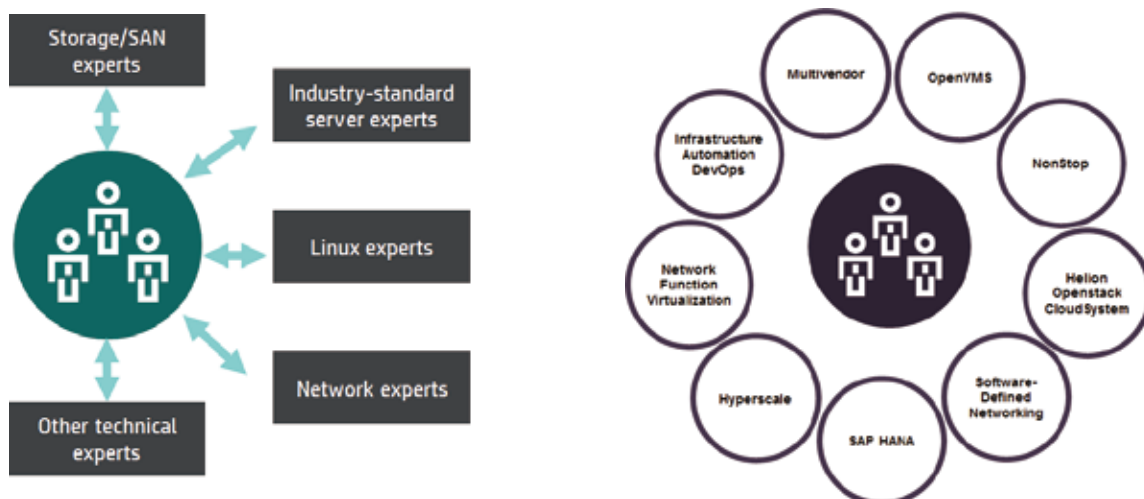
對於企業而言，IT 環境經過多年的運轉，資料中心內總是有許多不同的軟硬體品牌必須維護，這對於公司內的維運單位，不僅是沈重的負擔，也成為企業 IT 轉型的絆腳石。

IT 部門對於企業而言，隨著資訊技術應用的蓬勃發展，IT 已經不再被視為成本中心，更是驅動著企業獲利的重要元素。IT 轉型迫在眉睫，更需要專業的服務與人力協助處理日常維運事項，並提供企業多種支援，以同時獲得維運及轉型的雙重利益。

#### DC-MV 的服務目標

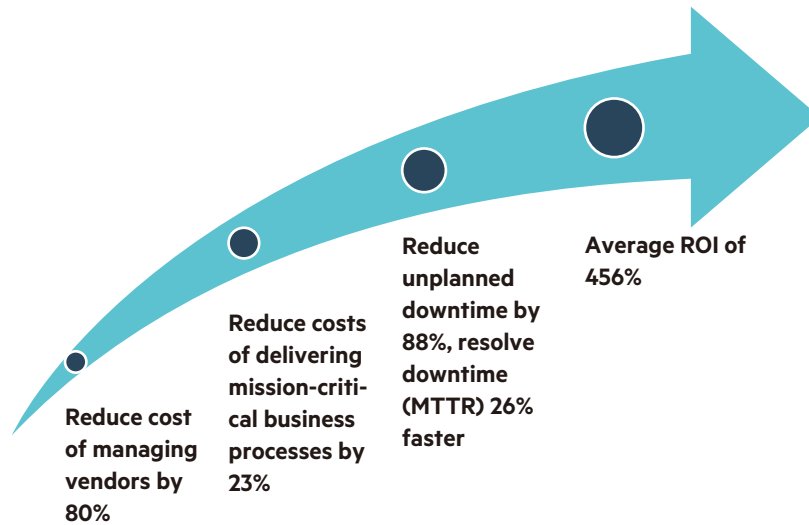
- 提供維運所需的專業人力：不管是維運所需的專案管理經理、資深技術專家、或駐點工程師，都可以因應客戶的需求提供最好的人力資源。HPE 憑藉著多年的維運經驗，不僅擁有各產業維運的最佳實踐 (Best Practice) 方法論，也能迅速安排所需的專業人力。
- 提供維運所需的專業指導：HPE 的服務顧問不僅能提供設備與系統的主動式服務 (Proactive Service)，安排定期或不定時的系統健檢、調校等工作，更能深入您的資料中心，了解目前維運的問題，提出改善計畫，有效提升維運成效。
- 提供維護所需的國外支援：HPEV 無微不至服務 – 多品牌支援 (Datacenter Care for Multivendor, DCMV) 包含彈性的選項並結合 HPE 後端的 DC-MV COE 專家中心 (Center of Excellence)，提供全方位的在地與國際支援，是成本效益極佳的支援方案。
- 提供維護所需的特殊要求：HPE 軟體的建置，ITIL 的導入，甚至於是系統的開發，每個企業因為產業或規模的不同，常常會有不同的維運組成元素。針對這些客製化的特殊需求，您都可以讓 HPE 成為您的單一窗口，與您一同勾勒出最適合的解決方案。

#### DC-MV COE 專家中心 (Center of Excellence)



## DC-MV 的服務效益

從 IDC 對於導入多品牌維運支援的成效分析中，發現在 ROI (Return on Investment) 部分，採用完整專業的維運支援服務能有高達 456% 的投資回報率。



“If mission-critical systems go down for one day, it will cost us \$500,000 – 800,000. We have a million customers. If we are down and cannot deliver our services, then our customers do not pay us.”

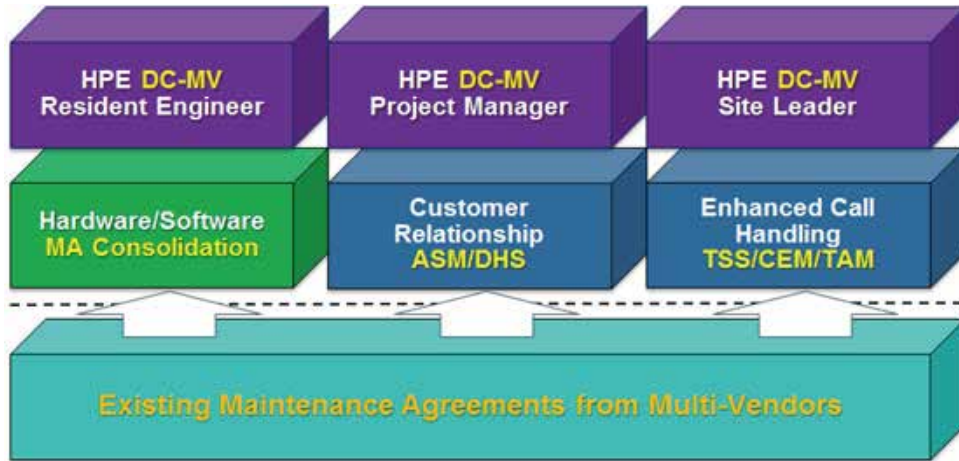
DC Customer

Source: IDC, Randy Perry, The Business Value of HPE's Datacenter Care Service. August 2014

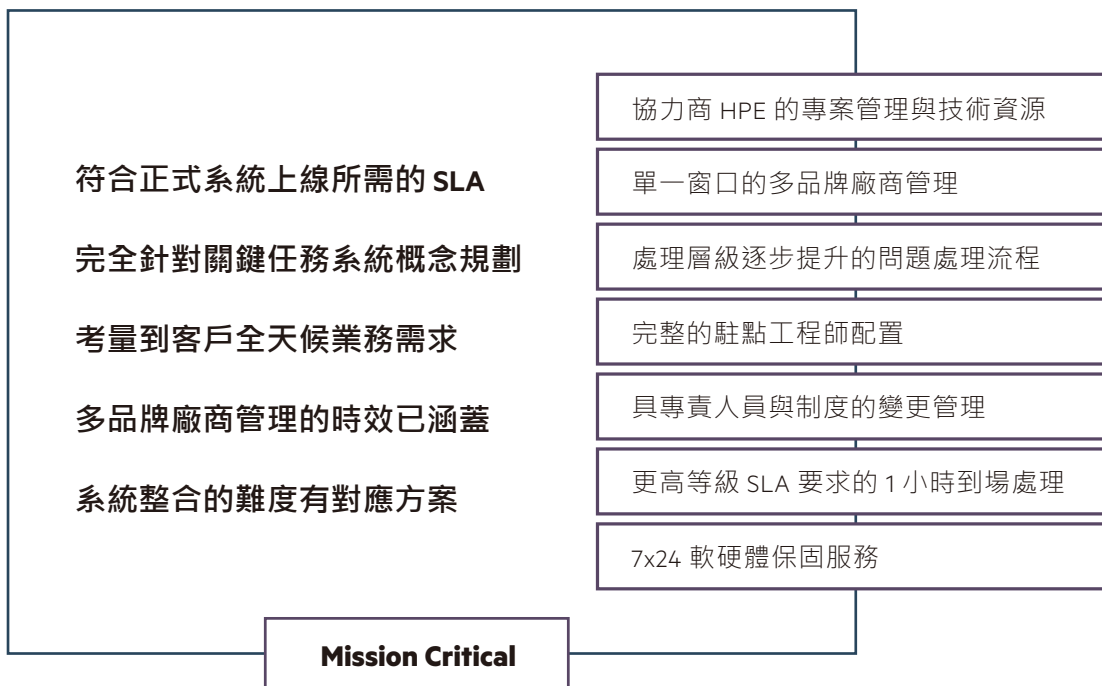
## DC-MV 的服務組成

### • 成功案例一：

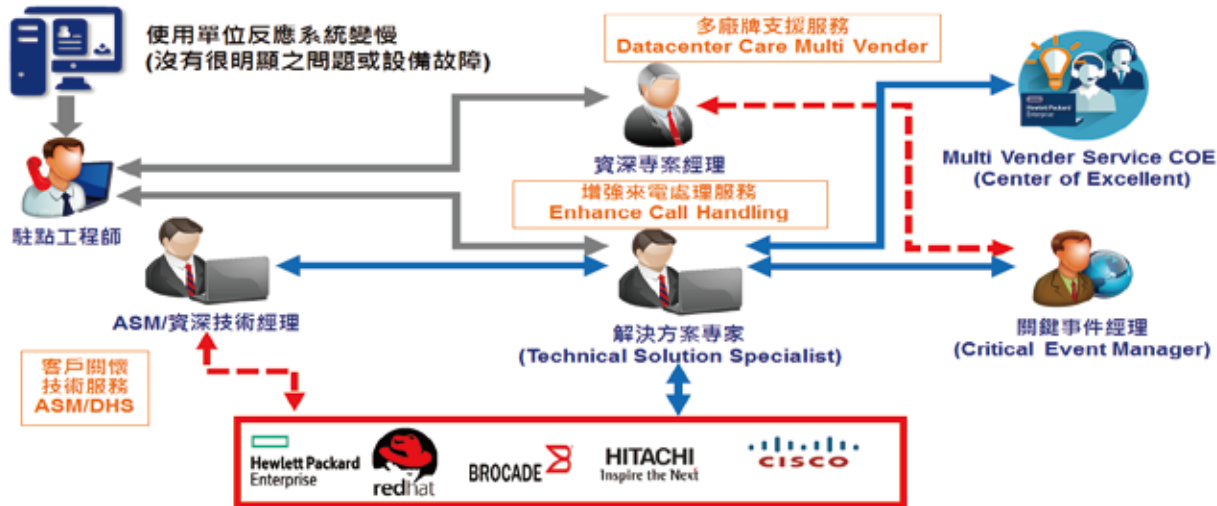
客戶準備將現有關鍵系統平台由 UNIX 全面移轉至 Linux 環境，由於關鍵系統是公司的業務核心，一旦運轉上線出現問題，不僅造成企業的商业活動全面停擺，金額的損失更是難以估計。HPE 了解客戶對於關鍵任務系統 (Mission Critical System) 的重視，特規劃專案經理、資深技術經理、與駐點工程師等資源，並導入 Datacenter Care 服務，同時與客戶一同檢視現有維護合約的 SLA，以通盤的角度檢視系統上線與長遠維運任務，經由服務的導入避免失敗的風險。



### 服務分析：整合式服務專案



## 異常事故或故障發生之 HPE Datacenter Care 處理狀態

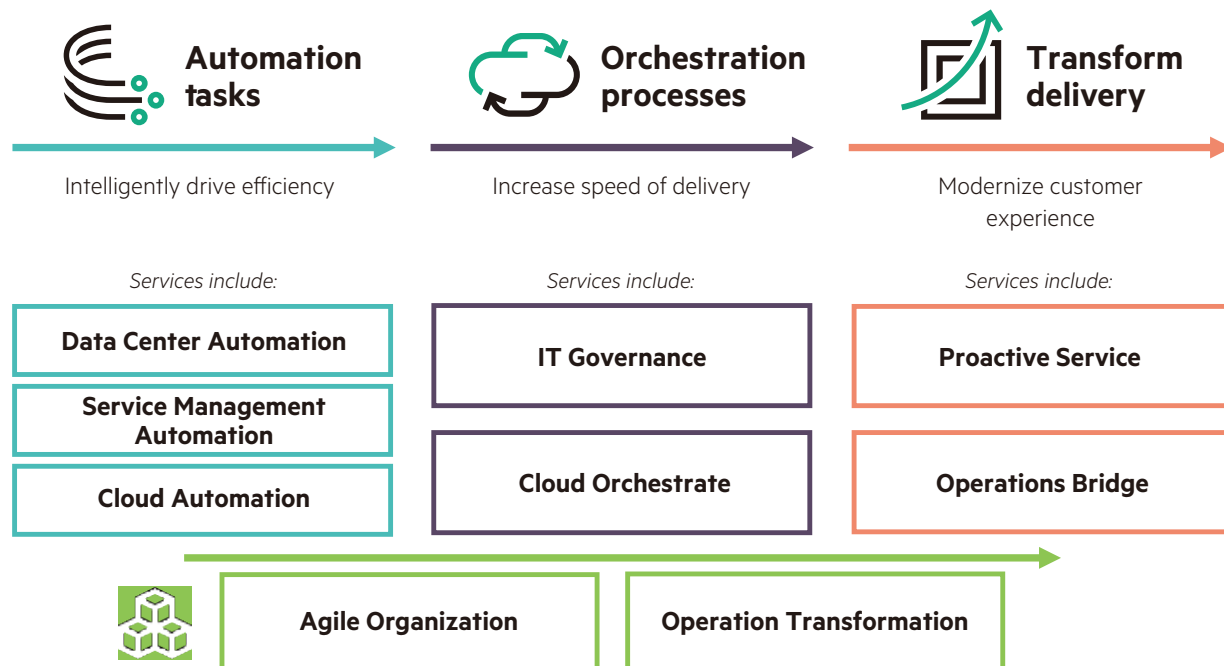


### • 成功案例二 :

為因應公司整體業務策略調整，客戶要將內部部門切割並成立獨立的業務單位。該公司尋求 HPE 的協助，希望新公司能優化原有的 HPE Software 應用環境並建立 Charge Back 計費系統，以建構未來集團內部的收費機制；同時也期望導入 ITIL、維運優化、與基礎架構支援等顧問服務。面對如此高度客製化的要求，HPE 與客戶多次面對面訪談並提出最佳的解決方案與建議，讓每一項需求都能配對合適的資源，使得 HPE 的服務成為客戶 IT 轉型的最佳推手。

### Transformation Focus

Automate, Orchestrate and Transform





## Proactive Service

### Value Drivers:

- 建構主動式服務模型，透過事前預防工作來減少障礙事件的發生
- 建構新型 IT 服務，透過業務模型銷售產生營收



**Transform delivery**



### Strategic activities

- 分享 HPE 每一種資訊服務項目的主動式服務流程與執行內容
- 協助參與人員技術的提升，尤其在預防系統錯誤方面
- 學習與客戶之間的溝通技巧與銷售方式
- 建構系統相關之分析、健檢、調教等專業主動式服務內容



### Transition Focus

- 配合現有組織架構與環境，發展 Foxconn 主動式服務項目與內容
- 規劃以虛擬平台，系統建檢，效能檢視等項目優先
- 發展實際服務交付 (Service Delivery) 內容



### Enhancements

- 依需求討論建立新型主動式服務項目與內容

## Operation Bridge

### Value Drivers:

- 結合業界標準，建構適合的組織架構，提升支援服務效率
- 透過流程優化，提高支援服務執行效率



**Transform delivery**



### Strategic activities

- 經由資深顧問的現場協助，提供實務的維運經驗來改善現有問題處理流程
- 以師徒制方式，傳授 FOB 問題查找經驗，協助解決實際發生的問題
- 協助 FOB 維運並提供技術諮詢服務，及展示透過工具如何找出問題所在



### Transition Focus

- 現場進駐 Foxconn FOB，分享 IT 維運軟硬體故障排除經驗
- 交付「Foxconn FOB 維運支援服務紀錄匯整報告」
- 提供現有維運方式的改善建議



### Enhancements

- 轉換 FOB 維運經驗為商業化模式
- 維運模式成本與計價架構

## Cloud Orchestrate

### Value Drivers:

- 進行雲端服務市場商品價格及規格分析，確保雲端服務商品競爭力
- 進行集團內部雲端服務商品宣傳推廣及需求訪談，確保商品貼近市場



**Orchestration processes**



### Strategic activities

- 進行雲端服務成本結構及營運管理成本分析，評估整體成本可控管之範圍及風險
- 進行雲端服務利潤及商業機會分析，制定雲端服務商品價格，並評估損益兩平目標及開始獲利時間
- 進行雲端服務市場定期追蹤分析，評估雲端服務資源、商品及附加服務之優勢及特色
- 雲端服務銷售人員教育訓練



### Transition Focus

- 協助制定雲端服務價格表及競爭對手資料分析，以提供具備雲端服務競爭力之商品為目標
- 規劃雲端服務加值內容，以增加雲端服務用戶之多面向商品銷售機會，提升附加價值及客戶滿意度
- 協助制定雲端服務契約，以雲端服務訂單有效性及合法性為目標
- 建立雲端服務需求訪談、機會追蹤及行政協助之能力



### Enhancements

- 整合公有雲服務供應商、電信業者及 HPE 技術服務團隊，以雲端服務聯盟，推廣混合雲端服務



## 永保安康 預算縮水，效值不變！

### HPE 專業服務儲值卡 讓企業維護成本花在刀口上

考量到企業因景氣寒冬而節縮 IT 維護預算的處境，為了更經濟地維護企業 IT 基礎建設的良好運行，HPE 推出全新的「HPE 專業服務儲值卡」方案，將原本的套裝服務化整為零，讓企業彈性而重點式地選擇所需的各項專業服，包括評估、可用性、效能、專案管理及到場技術討論會...等，對象涵蓋傳統的 IT 環境 x86、伺服器、儲存設備、融合式基礎架構、雲端混合雲架構、UNIX、Microsoft 及 Linux 平台等廣泛 IT 應用領域。

HPE 專業服務儲值卡服務 (TS support credits) 可分每年 10 點或 30 點的儲值方案，可選擇購買一、三、四或五年，服務儲值點數 (Support Credits) 因報價系統不同，可分為 Fixed (U 料號開頭)、Flex (H 料號開頭) 及合約的料號，實際的服務內容是相同的。HPE 遠端點數顧問 (Remote Credit Advisor (RCA) 在上班時段，可提供客戶使用的建議及所需服務的選擇。此外，如果需要本地支援經理 (Account Support Manager，簡稱 ASM) 到場諮詢並提供建議，我們亦提供此項收費之支援服務。




您擁有選擇各種服務項目的彈性，包括從評估、效能分析、韌體管理、專案管理、甚至於到場技術論壇等。這些服務涵蓋了各種 IT 技術領域，包括：伺服器、刀鋒型設備、作業系統、儲存設備、儲存區域網路 (SAN)、網路、ISV 軟體、虛擬化、電源與冷卻、資訊安全以及 ITSM 等等。最終的結果就是由您自己設計的解決方案，協助您達成貴公司的 IT 與業務目標。



Support credits 服務點數	<ul style="list-style-type: none"> <li>一年點數，預先安排時程並使用服務</li> <li>補足 IT 人員的人力及能力</li> <li>符合成本效益及容易採購的特性</li> </ul>
Remote Credit Advisor 遠端點數顧問	<ul style="list-style-type: none"> <li>快速存取技術資源</li> <li>專業忠告及協助服務點數之使用及選擇</li> <li>盡力主動提醒服務點數之使用</li> </ul>
Customer Credit Management process 客戶服務點數 管理流程	<ul style="list-style-type: none"> <li>新的啟動服務流程</li> <li>從 HPE 服務中心 (Service Center) 入口網站做服務點數之管理</li> <li>7x24 服務及點使用追蹤紀錄，計畫及時程安排</li> </ul>
Menu of 100+ Services 100 多項服務手冊	<ul style="list-style-type: none"> <li>維運及技術服務更新手冊</li> <li>透過點數指定適當之支援經理 (ASM)</li> <li>使用服務點數提供客戶所需服務</li> <li>著墨於所需之 IT 服務，以力進展到未來</li> </ul>

標準工時點數	領域 / 服務項目	描述
10 點	SAP HANA (Scale Up) CSUR GAP Analysis 服務	針對 Converged System, 提供 CSUR (HPE SAP HANA Update Release) GAP Analysis 服務
20 點	SAP HANA (Scale Up) CSUR 安裝, 升級服務	依據 CSUR 分析報告, 提供 CSUR 版本升級安裝服務
10 點	SAP HANA (Scale Up) 作業系統 Security Path 安裝, 升級服務	針對 Converged System, 提供 CSUR (HPE SAP HANA Update Release) GAP Analysis 服務
15 點	SAP HANA (Scale Up) CS 系統健檢與最佳實務建議服務	針對 Converged System, 提供系統健檢服務與分報告析與並提供現況與 HPE 最佳實務建議服務 GAP 分析與建議報告
20 點	SAP HANA (Scale Up) CS 作業系統升級服務	針對 Converged System, 提供作業系統升級服務, 包含 SUSE service pack & Reh Hat update.
10 點	SAP HANA (Scale Up) 資料庫系統版本升級服務	提供資料庫系統版本升級服務
客製	SAP HANA (Scale Up) CS 硬體資源容量擴充服務	針對 Converged System, 提供硬體資源容量擴充服務
10 點	伺服器 到場系統健檢服務	涵蓋一個 HPE 伺服器, 提供技術評估以確定潛在的安全性、系統性能和可用性問題。客戶將接收單個的 (一次性) 系統健康檢查評估 (SHCA) 報告, 包括由 HP 顧問編寫的執行摘要。此外, 顧問將提供一天的現場進階諮詢, 就 SHCA 報告中所發現的問題給予建議方案
40 點	刀鋒伺服器及作業系統 刀鋒伺服器技術及工具集檢視	評估一個 HPE 刀鋒機櫃和元件以及相關 HPE 刀鋒式伺服器管理軟體的使用狀況, 提供改進建議。
10 點	刀鋒伺服器及作業系統 刀鋒系統及驅動程式更新流程檢視	檢視客戶的韌體和驅動程式更新策略, 並提供 HPE SIM 管理軟體和版本控制最佳方法和支援策略、配置建議。
20 點	刀鋒伺服器及作業系統 HPE 刀鋒系統健檢服務	HPE 刀鋒系統健康檢查 (BladeSystem Health) 的服務本質是維持一個刀鋒系統 IT 環境的可用性、性能和可支援性。此服務將對 BladeSystem 基礎設施作整體性評估, 建議最佳作法, 以及強調潛在的風險區域。在理想情況下, 最好能持續地評估流程, 尋求改進。本服務最多提供兩組刀鋒機櫃使用功能。
5 點	刀鋒伺服器及作業系統 額外機櫃之 HPE 刀鋒系統健檢服務	本服務必須搭配「HPE 刀鋒系統健檢服務」服務, 於同一地點、同一服務流程中, 提供一個刀鋒機櫃健康檢查。
20 點	儲存設備 - 3PAR 3PAR 調適性優化政策建置	建置一套 3PAR 儲存系統作業資料收集, 提供分析、建議和自我優化調整策略。使用此服務的客戶必須擁有 3PAR 系統報表、調適性相關軟體授權, 並提供可支援的資料庫 (MS SQL、MySQL 或 Oracle)。在一個月的期間內, 提供單次到場施作 (或可能作多次遠端連線服務), 至多提供三個建置策略。
5 點	儲存設備 - 3PAR 3PAR 健康檢查 (遠端服務)	提供單一 3PAR 系統整體健檢及可支援的評估。客戶必須同意使用 3PR 服務工具進行遠端監控。
5 點	儲存設備 - 3PAR 3PAR IO 輸出重新平衡服務	在一座 3PAR 磁碟陣之間平衡 IO, 提供分析、規劃和建置。包括在實體上移動磁碟陣列內之資料。如果是多座數量需求, 則需購買多座服務。
30 點	儲存設備 - 3PAR 3PAR 存儲評估服務	評估一套 3PAR 存儲系統基礎的系統組態、容量、可支援性、互通性的時間點快照。提供客戶當前的狀態分析與改進建議。如果是多座數量需求, 則需購買多座服務。
30 點	儲存設備 - 3PAR, EVA, XP/P9000 更新! HPE 儲存設備 Thin Volume 變換服務 (基底服務, per 3PAR array)	提供一座 HPE 3PAR 存儲陣列變更轉換至 Thin Provision volumes 的分析、建議和標準化。在單個存儲陣列中做多涵蓋 16 volumes。客戶必須備有適當的 Thin Provisioning 的軟體授權確保可安裝和運作。
45 點	儲存設備 - 3PAR, EVA, XP/P9000 更新! HPE 儲存設備 Thin Volume 變換服務 (基底服務, per XP/P9000 array)	提供一座 HP XP/P9000 存儲陣列變更轉換至 Thin Provision volumes 的分析、建議和標準化。在單個存儲陣列中做多涵蓋 16 volumes (不含 LUSE volumes)。客戶必須有適當的 Thin Provisioning 的軟體授權, 確保可安裝和運作。
30 點	儲存設備 - 3PAR, EVA, XP/P9000 更新! HPE 儲存設備 Thin Volume 變換服務 (擴充服務)	提供一座 3PAR 或 HP XP/P9000 存儲陣列變更轉換至 Thin Provision volumes 時額外 30 個虛擬 volumes (不含 LUSE volumes)。此服務需搭配 3PAR 或 HP XP/P9000 存儲陣列變換服務。

35 點	儲存設備 - 3PAR, EVA, XP/P9000 更新! HPE 磁碟陣列之效能分析	提供一個 HP 磁碟陣列的效能分析, 提供性能改善之建議。涵蓋的陣列類型有: 3PAR、3EVA、XP/P9000。
30 點	儲存設備 - EVA EVA Vdisk/LUN 設計之配置服務	針對一套 EVA Virtual Disk (Vdisk) 或 LUN 設定, 改善其容量使用率及效能。
30 點	儲存設備 - SAM 存儲網路可支援性評估	HPE 針對多品牌存儲網路架構進行的可支援性評估。涵蓋 30 台伺服器或刀鋒伺服器的存儲網路。
10 點	軟體 - Linux Linux 系統效能分析	HP Linux 作業系統服務藉由運用開放原始碼工具和 2fghtml, 收集詳細的作業系統性能統計和核心配置資訊。提供 CPU、(虛擬)記憶體和 IO 堆疊三個關鍵元件的分析。本服務至多涵蓋三台伺服器。
35 點	軟體 - 虛擬化及 HP Insight Control 軟體 虛擬化環境的可用度分析	提供客戶的虛擬環境可用性分析。HP 透過資料的整合與收集、客戶的關鍵人員訪談、以及實地瞭解客戶的資料中心, 描述並記錄客戶的虛擬化環境。本服務將對客戶的硬體、軟體、管理流程和實體場所的關鍵屬性予以檢查。針對一個虛擬化所在之機櫃、或 8 台伺服器、或 1 座存儲陣列上執行資料收集和分析, 並涵蓋鄉端的存儲網路交換器和網路產品。客戶必須已安裝 HP 系統管理軟體就視窗介面的 HP Insight 管理軟體環境提供技術及維護指導, 改善效能及持續之管理工作。
25 點	軟體 - 虛擬化及 HP Insight Control 軟體 HP Insight 軟體為運及效能檢視服務	SIM, 並啟用遠端資料收集功能。
40 點	軟體 - 虛擬化及 HP Insight Control 軟體 虛擬環境下之效能及容量分析服務	此服務提供虛擬基礎架構的容量利用率和虛擬化的環境和相關的 HP ProLiant 伺服器、存儲和網路設備以及 VMware 和微軟虛擬機器管理程式的性能分析。針對一個虛擬化所在之機櫃或 8 台伺服器或 1 座存儲陣列上執行資料收集和分析。並涵蓋相關聯的存儲網路交換器和網路產品。HP EVA 或 XP/P9000 的存儲環境 HP Command View EVAPerf 和 HP XP/P9000 Performance Advisor 必須已經安裝和配置在客戶的環境中。
5 點	環境服務 - 韌體 韌體更新分析	提供當前和推薦的韌體與軟體版本一份報告, 包括所有相關產品的相容性分析, 涵蓋所選的 HPE 伺服器、存儲、網路設備和融合式系統。評估所需的服務次數將依產品數量而定, 也就是一台設備需要購買一套此服務。
5 點	環境服務 - 韌體 韌體更新建置	提供遠端或現場執行的韌體和軟體版本更新建置服務。涵蓋所選的 HPE 伺服器、存儲和融合式系統。將依待更新的产品數量而決定本服務所需之次數。
35 點	環境服務 - 管理 軟硬體資產盤點服務	在工業標準的環境下, 要追蹤和發現許多硬體和軟體是很困難的。客戶的工具和手動方式可能無法提供完整或詳細的結果。本服務將為安裝在客戶環境內的 HPE 和非 HPE 硬體和軟體進行檢視。本服務可涵蓋同個客戶環境內至多達 1,000 台的設備。若超過 1,000 台, 我們的客戶技術支援經理可另行為您提供對應的服務報價。
10 點	環境服務 - 管理 HPE Insight Remote Support 進階版 & HPE SIM 軟體設定配置	設定與配置 HPE Insight Remote Support 遠端支援軟體及視窗平台上的 HPE Systems Insight Manager 管理軟體 (如果需要的話), 適用於欲將既有 ISEE 轉移至 Insight RS 進階版本的客戶。
5 點	環境服務 - 管理 加入額外設備至 HPE Insight Remote Support 進階軟體中	額外為上述服務增加設備至 HPE Insight Remote Support 進階版。選項有: 4 台 HPE-UX、4 台 OpenVMS 伺服器、10 台 Windows、10 台 Linux 伺服器、10 台存儲設備。
客製	客製 客製化服務	客戶個別需求事項

HPE ConvergedSystem 500 and 900 appliances SAP HANA 服務說明  
(此為遠端服務, 如需本地 HPE 工程師到場協助, 則需要使用額外點數)

 <p>HPE ConvergedSystem for SAP HANA Appliance Healthcheck Service</p>	<p>This remote service provides a broad assessment of the customer's HPE ConvergedSystem for SAP HANA appliance computing environment, proactively identifying opportunities to prevent unplanned downtime</p>
 <p>HPE ConvergedSystem for SAP HANA Update Release (CSUR) Installation Service</p>	<p>This remote service provides remote updates to drivers, firmware and select management software on all of the devices (server, storage, and solution components) of an HPE ConvergedSystem for SAP HANA appliance</p>
 <p>HPE ConvergedSystem for SAP HANA OS Security Patching Service</p>	<p>This remote service provides a review and update of the OS security patching levels in your HPE ConvergedSystem for SAP HANA appliance SUSE environment</p>

 <p><b>HPE SAP HANA ConvergedSystem OS Upgrade Service</b></p>	<p>This service will install and/or upgrade to the latest certified Operating System inclusive of the service pack (SUSE) – update (Red Hat) for your ConvergedSystem in order to maintain optimum performance and supportability</p>
 <p><b>HPE SAP HANA ConvergedSystem HANA Database Upgrade Service</b></p>	<p>This remote service will install and/or upgrade the SAP HANA database version as per release recommendations from SAP and the customer</p>

## 訂購資訊

如欲進一步瞭解本方案資訊，請洽詢當地的 HPE 業務代表或 HPE 經銷商，或上網參考

### 點數料號 ISS 工業標準伺服器產品線服務敘述

U7EN6E	HPE 1Y TS Support Credits 10 Per Yr SVC
U7EN7E	HPE 3Y TS Support Credits 10 Per Yr SVC
U7EN8E	HPE 4Y TS Support Credits 10 Per Yr SVC
U7EN9E	HPE 5Y TS Support Credits 10 Per Yr SVC
U7EP0E	HPE 1Y TS Support Credits 30 Per Yr SVC
U7EP1E	HPE 3Y TS Support Credits 30 Per Yr SVC
U7EP2E	HPE 4Y TS Support Credits 30 Per Yr SVC
U7EP3E	HPE 5Y TS Support Credits 30 Per Yr SVC

### 點數料號 SWD 存儲產品線服務敘述

U7EP4E	HPE 1Y TS Support Credits 10 Per Yr SVC
U7EP5E	HPE 3Y TS Support Credits 10 Per Yr SVC
U7EP6E	HPE 4Y TS Support Credits 10 Per Yr SVC
U7EP7E	HPE 5Y TS Support Credits 10 Per Yr SVC
U7EP8E	HPE 1Y TS Support Credits 30 Per Yr SVC
U7EP9E	HPE 3Y TS Support Credits 30 Per Yr SVC
U7EQ0E	HPE 4Y TS Support Credits 30 Per Yr SVC
U7EQ1E	HPE 5Y TS Support Credits 30 Per Yr SVC

### 點數料號 BCS 關鍵伺服器產品線服務敘述

U7EM8E	HPE 1Y TS Support Credits 10 Per Yr SVC
U7EM9E	HPE 3Y TS Support Credits 10 Per Yr SVC
U7EN0E	HPE 4Y TS Support Credits 10 Per Yr SVC
U7EN1E	HPE 5Y TS Support Credits 10 Per Yr SVC
U7EN2E	HPE 1Y TS Support Credits 30 Per Yr SVC
U7EN3E	HPE 3Y TS Support Credits 30 Per Yr SVC
U7EN4E	HPE 4Y TS Support Credits 30 Per Yr SVC
U7EN5E	HPE 5Y TS Support Credits 30 Per Yr SVC

## 訂購資訊

- 僅於週一至週五 HPE 標準上班時間提供服務，國定假日除外。
- 若客戶要求於 HPE 標準上班時間外作業，將以標準上班時間服務點數的 1.5 倍計算加班點數。
- 已購買之主動式服務點數不得轉讓，如有剩餘點數，將於合約到期日一併終止，未使用的儲值點數不得換回現金。
- 如客戶無法在購買後的 90 天內安排與提供服務交付時間，HPE 將保留重新訂定該服務費用的權利。
- HPE 可能因出差至客戶所在地點而收取額外費用

更多 **TS Service Credits** 服務內容介紹  
請造訪：<https://www.hpe.com/h20195/v2/GetPDF.aspx/4AA6-4611ENW.pdf>





# 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)

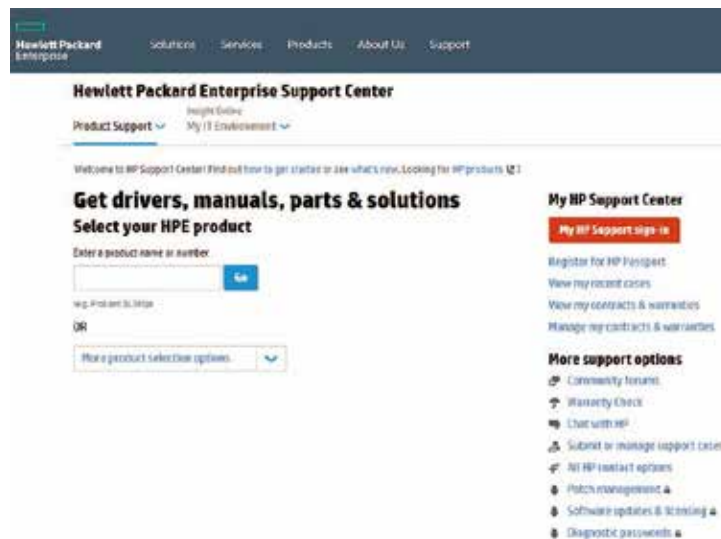
HPE Systems Insight Manager 是一套功能強大，卻又容易使用的系統管理工具，提供設備搜尋與確認、單一事件檢視、庫存資料收集及報告功能。

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)



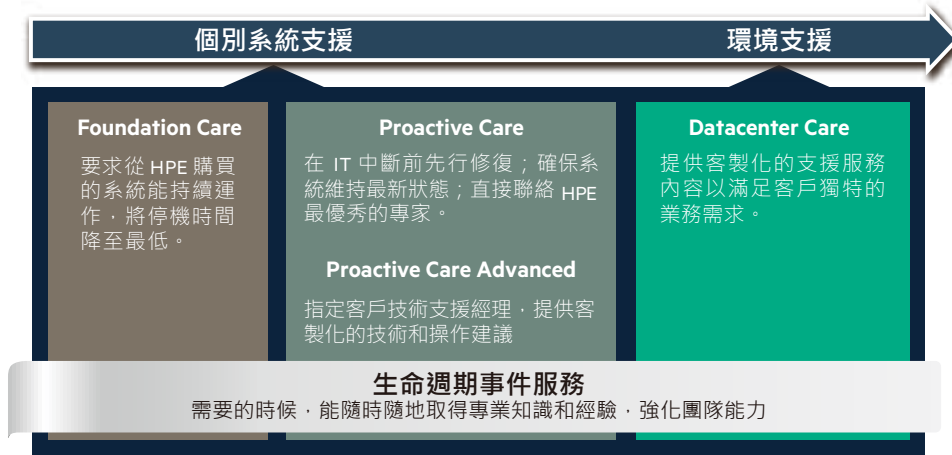
## HPE 及 HPE 事業夥伴提供的服務

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

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

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

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



## 客戶支援合約概述

HPE 服務部門期望能讓您與我們的服務合約體驗，儘可能簡單又有效率。此文件能幫助您了解支援合約的內容。如果您還有其他疑問，請您隨時連絡您的 HPE 業務代表。

### 定義說明

1. 客戶地址，是 HPE 與客戶溝通及開立發票的地址資訊
2. HPE 的地址
3. 本合約的主要客戶連絡人
4. 本合約的主要 HPE 連絡人
5. 客戶向 HPE 登錄支援服務的途徑選項
6. 客戶管理其支援合約的選項
7. Support Account Reference (SAR) 由客戶指定，用以識別由 HPE 支援的硬體設備和軟體。除了 SAID、產品編號和序號外，客戶也可以用 SAR 向 HPE 登錄支援服務
8. Service Agreement ID (SAID) 由 HPE 指定，用以識別由 HPE 支援的硬體設備和軟體。除了 SAR、產品編號和序號外，客戶也可以用 SAID 向 HPE 登錄支援服務
9. 支援合約的涵蓋期間
10. Support Account Reference (SAR) 由客戶指定，可快速識別被支援的設備
11. 支援合約期間的總金額

## 客戶支援合約範例

The image shows a portion of an HPE Service Agreement document. It includes several fields for contact information and a table of Support Account Reference (SAR) details.

**Customer Address:** [Field 1]

**HPE Address:** [Field 2]

**Customer Contact:** [Field 3]

**HPE Contact:** [Field 4]

**Your Support Access Options for Service Agreement Customers:**

- Manage your service agreement online, visit <https://190.hp.com/> <https://www.hp.com> [Field 5]
- HPE Support Center - [www.hp.com/support/hpe](http://www.hp.com/support/hpe) [Field 6]
- HPE Software Support Online <https://software.support.hp.com>

Please have your Service Agreement ID and Product/Serial available to expedite your support request.

Support Account Reference	Service Agreement ID	Coverage Period From	To	Description	Contact Total/USD
SAR Name	0000-0000-0000	00.00.0000	00.00.0000	SAR Description [Field 7] Total Excluding Taxes	10 00,000.00



## 常見問題

### 1. 如何報修系統故障？

HPE 提供彈性的服務事件登錄方式。您可以直接將案例登入 HPE 支援中心，或透過電話報修。如要進一步了解這兩種方式的資訊，請參閱報修軟硬體故障一節或登入 HPE 支援中心，其網址是：[hpe.com/go/hpsc](https://hpe.com/go/hpsc)

### 2. 對支援合約有疑問時，我應該連絡誰？

對您的支援合約有疑問時，請聯繫當地的業務代表及 HPE 合約管理人。在支援合約中的 HPE 連絡人資料欄，載有 HPE 服務代表的電話號碼或電子郵件地址。

### 3. 我的支援合約中有這一句話：「請注意，[日期] 之後 HPE 不再支援此項目」，請問這句話是什麼意思？

這句話代表產品使用壽命終止 (End of Service Life, EOSL) 的日期，是 HPE 對該產品提供支援的最後一天。在該日期之後，即不會向您收取該項產品的服務費用。我們在美洲對許多達到使用壽命終止的產品提供「成熟硬體」(Mature Hardware) 支援。成熟硬體支援是在有限的條件下再提供兩年的硬體支援。詳細資訊請連絡您的服務業務代表或合約管理人。

### 4. 如何取得軟體更新版本？取得軟體更新有問題時，應該連絡誰？

請連上 HPE 支援中心，連結您的 SAID，並取得軟體與授權網站的存取權限。完成您的 SAID 連結後，即可直接進入軟體與授權網站。

### 5. 如何連絡我的合約管理人？

您的支援合約、HPE 的發票及或本文件的致歡迎信，都可以找到您的合約管理人的連絡資料。

### 6. 我可以升級保固合約嗎？

可以。如果您想升級軟硬體支援保固合約，請連絡您的業務代表或 HPE 合約管理人。

### 7. 我會收到支援合約的續約通知嗎？

會的。HPE 會儘可能在支援合約到期之間，提供服務內容和價格資訊。這些資訊將寄給「客戶支援合約概述」文件中所載客戶連絡人的姓名和地址。

### 8. 我可以如何表達有關支援合約管理的意見？

HPE 非常重視您的想法，也認真處理客戶的回饋意見。您如有任何評論或意見，請連絡您的業務代表。我們也歡迎您在採購、變更或更新支援合約時，能夠幫我們填寫一份透過網際網路寄送的簡短問卷。我們非常樂見您能花幾分鐘時間與我們分享您的經驗。

常見問題的內容在：[hpe.com/support/hpsc](https://hpe.com/support/hpsc)

# 多品牌軟硬體維護服務

## 利用「單一」解決方案管理複雜多元的 IT 環境

管理多元多樣的 IT 基礎架構可是一項不小的挑戰。好幾份支援合約、拼湊而出的服務等級協議 (SLA)、矛盾不一致的流程、介面連接和設備取得的問題、以及系統管理成本等，都可能拉高成本、影響營運。與其耗盡您的資源，或將您寶貴的時間浪費在折衷處理數種支援合約和數家支援廠商，您還不如選擇一家提供多品牌支援的服務供應商，好讓您能專注完成重要的任務。

HPE 基礎架構多品牌支援 (Multivendor Support, MVS) 將能完全簡化您既有多品牌環境的複雜性。HPE MVS 提供彈性的選項、和標準的流程與條件，是成本效益極佳的支援方案。更重要的是，它將您目前所有的支援合約合併成一份整體合約。實質意義就是：您只需協商一份合約，只需撥打一個電話號碼，並享有單一且一致的支援服務體驗。

- **單一合約支援全部品牌：**提供一套行之有效的多品牌支援服務，我們全力支援整個基礎架構，不會受限於單一品牌的產品組合。我們可以支援從分公司、院區到資料中心的多元品牌 IT 環境，包括伺服器、儲存設備、網路設備和軟體，HPE 及非 HPE 的產品。
- **單一合約滿足不同需求：**您可能對不同廠商的平台要求不同的服務等級協議，對基礎架構中的不同元件也需要不同的服務範疇。HPE 基礎架構 MVS 可讓您彈性訂製支援方案，滿足您的獨特需求。
- **單一合約滿足現在及未來的需求：**當組織採用新技術時，基礎架構的支援需求也會改變。我們的支援組合方案具備可擴充、持續升級的特性，不但足以趕上您各種需求的變動，也能在任何時點滿足您的獨特需求。

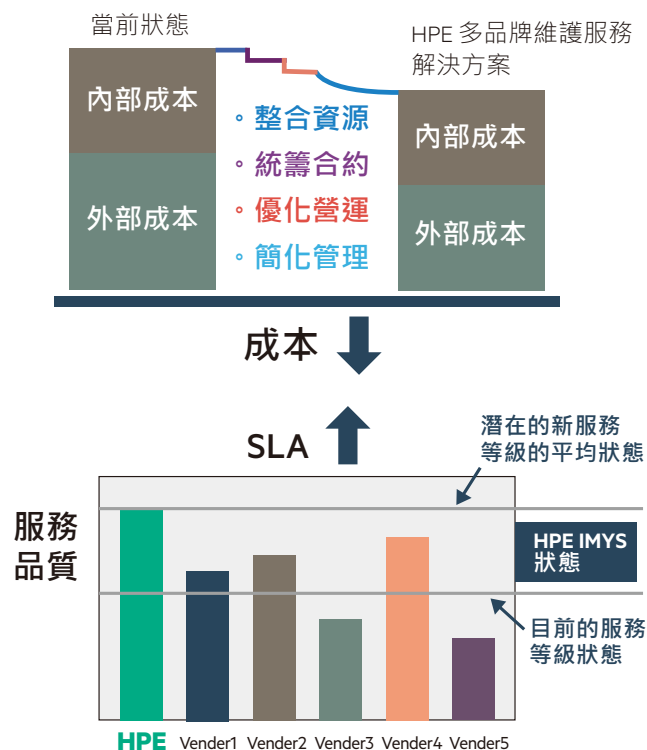
## 多品牌環境的挑戰

1. 如何尋找可以提供跨國企業的多品牌服務？
2. 需要更多的管理掌控力
3. 如何計算多品牌服務的整體擁有成本(TCO)？
4. 除了硬體維護還能提供什麼服務？
5. 需要提升服務等級
6. 安全性因素該如何考慮？
7. 所有支援服務如何配合業務需求？
8. 併購時,如何提供更好的管理服務？
9. 需要降低維護成本
10. 如何降低管理服務的困難度？
11. IT 的虛擬環境如何獲得幫助？

## 品牌整合維護服務所使用的四個關鍵策略

- **統籌合約**  
利用強而有力的採購影響力來整合多重合約至單一合約
- **簡化管理**  
集結核心流程及評量考核工作，消除重複或者相依的資源
- **整合資源**  
連結核心服務流程，人力，系統以及業務驅動
- **優化營運**  
持續的確認操作管理效能，績效建立持續的趕善措施

## HPE 多品牌主要維護效益

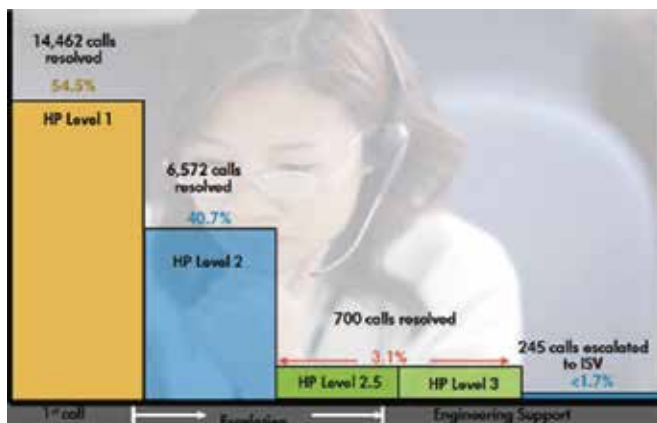


## 多品牌支援

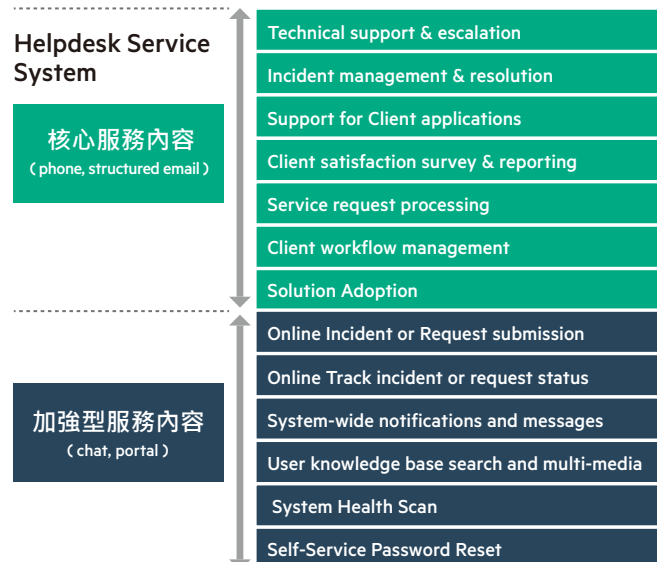
HPE 從多個服務組合中提供多個品牌的專業服務知識，量身訂製客戶 IT 環境的全面解決方案。



## HPE 解決高達 98.3% RedHat Linux 與 90% VMware 所發生的問題

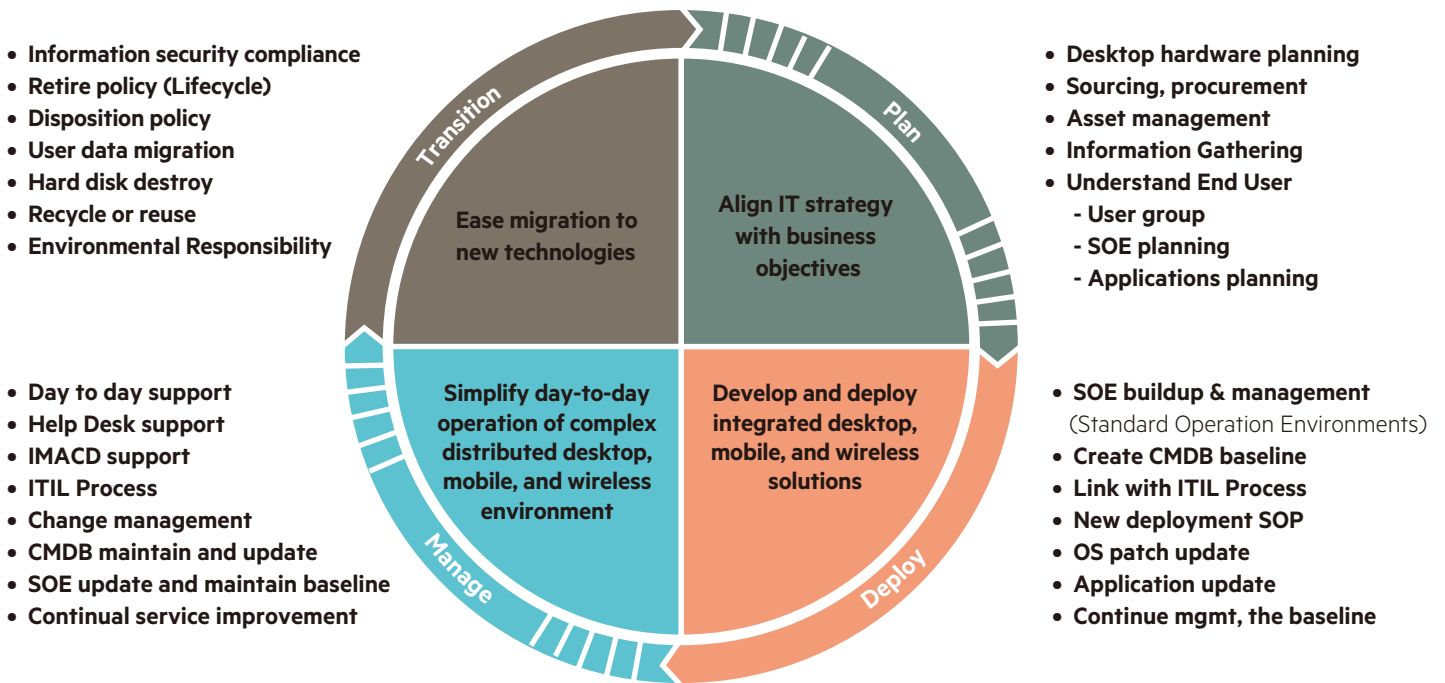


## Helpdesk 解決方案



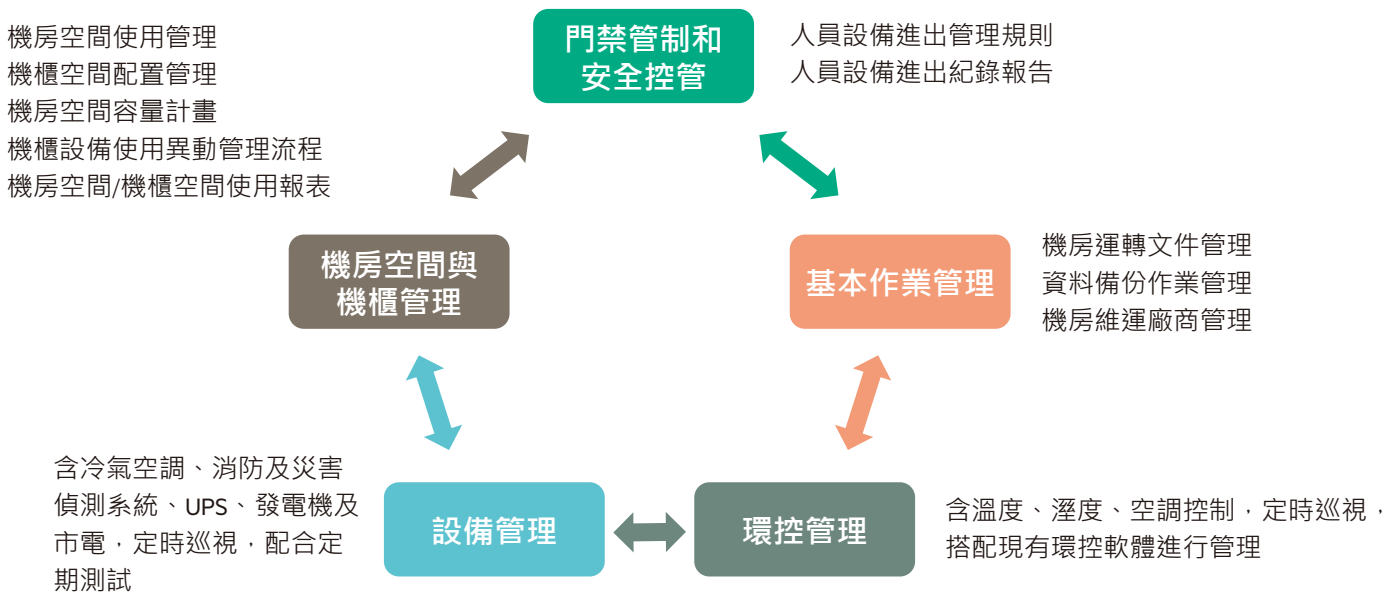
## IT 維運 Lifecycle 管理

### Best TCO



### Iterative services improvement

## 機房維護與管理



## 專業專案管理

1. 起始程序 (Initiation)	2. 計畫程序 (Planning)	3. 控管程序 (Control)	4. 執行情序 (Execution)	5. 完結程序 (Closing)
<ul style="list-style-type: none"><li>• 認知/確認問題及需求</li><li>• 確認專案所需資源人力</li><li>• 定義/確認專案範圍、目標、方向及所需交付事項</li><li>• 定義/確認專案組織、架構、任務及義務</li><li>• 選擇適合的專案解決方案及方法</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 定義/修改專案工作計畫 (WBS)</li><li>• 指派專案小組成員</li><li>• 定義/修改專案支援計畫 - 變更管理、風險管理、例外管理、品質管理、服務管理等</li><li>• 定義/確認專案需要之資源</li><li>• 製作/修改專案工作排程表</li><li>• 展開/修訂專案預算</li><li>• 與專案小組成員溝通專案所有計畫</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 管理「專案變更」</li><li>• 管理「專案風險」</li><li>• 管理「專案品質」</li><li>• 管理「專案成本/時程」</li><li>• 評估與報告</li><li>• 定時會議檢討確認執行狀況</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 獲取/分派資源</li><li>• 執行細部工作及事項 (以專案類別及階段區分)</li><li>• 專案小組執行狀況報告會議</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 評估專案結果</li><li>• 評估專案小組績效</li><li>• 整理記錄專案中值得歸檔之資料文件</li><li>• 保存文件/知識庫</li></ul>

### 訂購資訊

請洽 [hpmvstw@hpe.com](mailto:hpmvstw@hpe.com)

# EnterpriseDB 資料庫支援服務

## 什麼是 EnterpriseDB ?

EnterpriseDB 是一家全球領先的新一代企業級關聯式資料庫管理系統 (RDBMS) 廠商。他以其獨特的 Oracle 相容性策略，加上其擁有的眾多世界頂級工程師，迅速成為企業開放原始碼資料庫的業界領先者。

EnterpriseDB 公司成立於 2004 年，總部位於美國東岸麻薩諸塞州的 Westford。在美國、印度、中國、巴基斯坦均設有研發和支援中心，並在英國設有資料庫效能測試中心。目前 HP 客戶在 EnterpriseDB 上的服務方案。

## EnterpriseDB 服務方案

### 訂閱服務

- EnterpriseDB PostgreSQL Plus Standard Server
- EnterpriseDB PostgreSQL Plus Enterprise S server

### 專業支援服務

- EDB 移轉評估
- 架構設計
- 效能調整
- 問題排除
- 技術諮詢

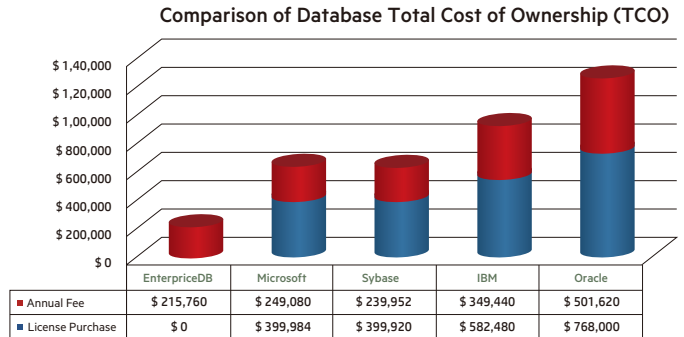
### 專業培訓

- EDB 系統管理培訓
- EDB 叢集技術培訓
- EDB 效能調整培訓

## 全台第一家擁有認證廠商

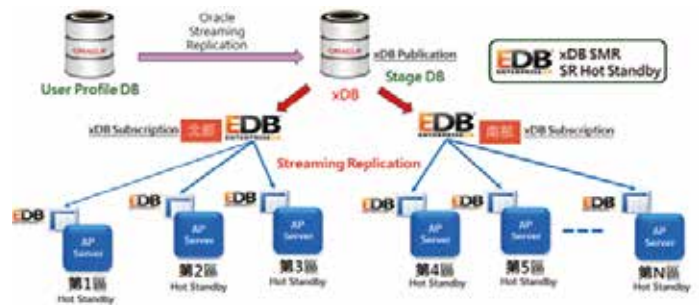
EnterpriseDB 認證	人數
EnterpriseDB Certified PostgreSQL Plus 9.0 Associate	3
EnterpriseDB Certified PostgreSQL Plus 9.0 Profession	1
EnterpriseDB Certificated Trainer (官方授權講師)	1

## EnterpriseDB 幫您省更多



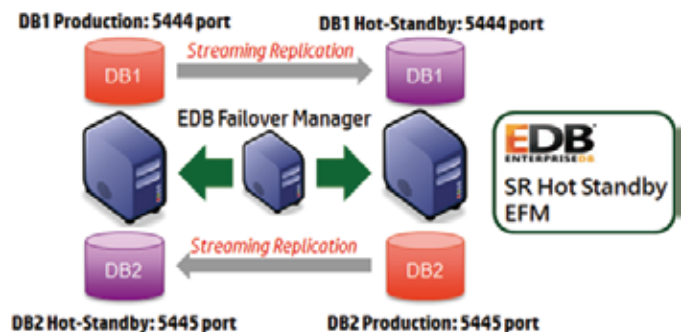
### 案例一：

某電信客戶原利用 Oracle 的 Streaming Replication 機制複製使用者資料到台灣各區的應用主機內，本案例中改以 EnterpriseDB 的 xDB 解決方案進行異質資料庫的資料複製，然後使用 EnterpriseDB Streaming Replication Hot Standby 建立備援資料庫並同時開啟讀取模式，達到相同複製傳遞資料的目的並省下大量的成本。



### 案例二：

某寬頻業客戶的網路管理系統原使用三台主機建立兩套 Oracle Data Guard 備援資料庫，本案例中協助客戶進行 Oracle 到 PPAS 的資料庫移轉，並利用 EnterpriseDB Streaming Replication Hot Standby 加 EFM PPAS 狀態監控方案建立起相同架構，讓客戶省下每年大筆的 license 支出，並擁有同等級的資料庫服務。





## DataCenter Relocation Service - 資訊中心機房搬遷服務

### 服務簡述

隨著企業規模的成長以及資通訊科技平台、商業模式的不斷翻新，既有的資訊中心機房往往不堪負荷、無法快速回應商業需求而必需要進行資訊機房改善或新建，並隨後進行機房搬遷與整併。資訊系統與基礎設施是企業資訊中心的磐石，講求的是二十四小時的不間斷營運，因此執行機房搬遷時往往會遇到下列種種問題與考量：

- 如何釐清軟硬體系統關聯性
- 核心系統搬遷停機的時間必須被壓縮在最短時間
- 搬運過程中如發生無預警的災難導致設備損壞，如何最短時間內恢復系統運作
- 如何執行雨天備案
- 一次或多次搬遷？如何制定搬遷策略？
- 機房設計是否含蓋相關需求？(工程、CIT、網路、電信、資安)
- 如何盤點搬遷資產與配置？
- 工程與資通訊相關介面過多，如何進行協同規劃與管理？

### 主要服務效益

HPE 針對台灣企業特性與需求，提供了專業且完整的搬遷服務與計畫，提供給您下列的服務

- 搬遷策略發展諮詢服務
- 機房設計與建制，改善服務
- 網路，佈線規劃與建制服務
- 搬遷統包服務
- 階段搬遷計畫書/專案執行計畫書
- 搬遷資料配置表/盤點服務
- 統關聯性訪談服務
- 開關機計畫
- 備份計畫/回復計畫
- 廠商技術支援計畫
- 風險回應計畫

### 策略與方案發展步驟

#### 設計

- 資料中心選址與任務
- 機房設備平面圖設計 (IT、工程、網路、管理面向)
- 搬遷策略與階段方案評估與討論 (SLA)

#### 方案

- 初版機房設計圖說
- 資訊設備汰換、整併計畫與升級計畫/先建後拆方案評估
- 初版搬遷整併計畫/業務不中斷、備援機制方案討論 (HA、DR、備份、資料同步)

#### 執行

- 搬遷資料庫建立與盤點
- 專案時程與資源/風險管理

## HPE 資料中心機房搬遷服務

前期規劃與環境分析	搬遷策略與計劃	前置作業
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 新舊機房環境・動線場勘</li> <li>• 設備與設施維護現況</li> <li>• 建置搬遷資料庫/設備盤點/TAG</li> <li>• 提供初版專案執行計劃書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 設備與業務服務的關聯對應調研</li> <li>• 整體搬遷時程整併討論與確認</li> <li>• 一次搬遷/多次搬遷</li> <li>• 緊急應變與備份・回復計畫</li> <li>• 雙中心網路架構/先建後拆規劃</li> <li>• 廠商技術支援計劃</li> <li>• 備品/健檢/組態/測試計劃</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 聯外線路/網路實體連線/測試</li> <li>• 健檢/組態/測試計劃執行分批開關機、HA 服務切換演練</li> <li>• 備份回復計劃與異地備援演練同步中介軟體作業</li> <li>• 制定 D 當日 RUNDOWN/運輸計劃/搬遷動線規劃/分組任務</li> <li>• 異動管制與變更管理</li> </ul>
搬遷服務		保險及風險管理
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定位解險/整櫃與上下架搬遷/吊掛搬遷</li> <li>• 機櫃內設備整線 - 短跳線/電源線/層板</li> <li>• 異動資料處理 - 備份/同步中介/異地</li> <li>• 協助業主相關應用系統整合測試、系統調校、問題診斷</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保有蘇黎世 百萬產物搬運險/車輛運輸計劃</li> <li>• 提供 Onsite 備品及作業系統技術諮詢服務</li> <li>• 不含備品 - 搬遷後開機當天如有硬體問題 Per call</li> <li>• 維護合約 Recertify</li> <li>• 回復計劃</li> </ul>
工程與專案管理		

## 訂購資訊

請洽您的 HPE 業務窗口，提供您客製化量身訂做的專業搬遷計畫。

## HPE Partner Ready 授權安裝及維修夥伴：

大同世界科技股份有限公司  
大綜電腦系統股份有限公司  
凌群電腦股份有限公司

晉泰科技股份有限公司  
訊達電腦股份有限公司  
群環科技股份有限公司

精技電腦股份有限公司  
擎昊科技股份有限公司

\* 以上順序，依照公司名稱筆畫多寡排序