



Hewlett Packard
Enterprise

HPE
POINTNEXT

支援服務





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

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 & Red 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 存儲系統作業資料收集, 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 磁碟機陣之間平衡 IO, 提供分析、規劃和建置。包括在實體上移動磁碟機陣列內之資料。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。將依待更新的產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>	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>HPE ConvergedSystem for SAP HANA Update Release (CSUR) Installation Service</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>HPE ConvergedSystem for SAP HANA OS Security Patching Service</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>HPE SAP HANA ConvergedSystem OS Upgrade Service</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>HPE SAP HANA ConvergedSystem HANA Database Upgrade Service</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

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>



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