



Prior Software Version Support og Mature Software Product Support

Kontraktlige services, en del af HP Care

Fordele

- Adgang til HP's tekniske specialister i forbindelse med problemløsning
- Muligheden for at forblive på en ældre software-version, mens du forbereder at migrere til en nyere version, der understøttes af HP's softwaretekniske support
- Muligheden for at bruge et supporteret modent softwareprodukt, som kræves til din virksomhedsløsning, med evt. afhængige applikationer

Serviceydelse

- Adgang til tekniske specialister
- Problemanalyse og -løsning
- Problemissolering
- Elektronisk softwaresupport
- Softwarefunktioner og driftsmæssig support
- Fjernadgang
- Rådgivende support ved installation
- Fleksibel dækningsramme
- Fleksibel responstid
- Styring af eskalering i forbindelse med teknisk udvikling
- Ekstra navngivne kundekontakter
- Support på stedet efter forespørgsel fra kunden

Prior Software Version Support- og Mature Software Product Support-services giver softwareteknisk support via fjernadgang til udvalgte ældre produkter og ældre versioner af HP-software og de kan også være tilgængelige for udvalgte HP-understøttede tredjeparts-produkter.

Tidligere versioner af softwareprodukter er udgåede versioner, der stadig sælges. Aktiv softwareudvikling fortsætter for fremtidige versionsudgivelser. Software Updates-service tilbydes ikke til tidligere softwareversioner, men kan fås til aktuelle versioner, så du kan opdatere til den nyeste version, når du er klar. Selvom Software Updates-service ikke er en betingelse for Prior Software Version Support, anbefales den kraftigt. Hvis du bagefter vælger at opdatere til den nuværende softwareversion, skal du enten have en HP-supportaftale, der omfatter Software Updates-service, eller også bliver du afkrævet et gebyret for at returnere til support.

Modne (mature) softwareprodukter er nuværende softwareprodukter, der ikke længere har aktiv teknisk udvikling med henblik på produktion af efterfølgende versioner. Der gives ikke Software Updates-service til modne produkter.

Prior Software Version Support- og Mature Software Product Support-services giver også adgang til HP's tekniske ressourcer, der kan assistere med løsninger på problemer i forbindelse med softwareimplementering og -anvendelse.

Med Prior Software Version Support- og Mature Software Product Support-services har dine IT-medarbejdere hurtig og pålidelig adgang til HP Global Solution Centers. Supportteknikere fra HP Global Solution Center samarbejder med dit IT-team mht. rådgivning om softwarefunktioner og -anvendelse, problemdiagnosticering og -løsning samt identifikation af softwarefejl. Supportservices med teknisk udvikling inkluderer også ressourcerne til udvikling af nye softwarepatches efter behov.

For mange produkter inkluderer disse services teknisk udvikling, hvortil HP sikrer sig nøglespecialister med den faglige dygtighed i HP og udvalgte tredjeparts teknikergupper til løsning af problemer. Til andre produkter gives support uden teknisk udvikling og den begrænses til tekniske ressourcer, der findes indenfor HP Global Solution Centers.

Samtidig giver disse services elektronisk adgang til relateret produkt- og supportinformation, så alle dine IT-medarbejdere kan finde disse forretningsmæssigt tilgængelige essentielle informationer.

Specifikationer

Tabel 1. Ydelse

Ydelse	Beskrivelse
Centrale servicefunktioner	
Adgang til tekniske specialister	Kunden kan få adgang til HP's tekniske specialister via telefon, elektronisk kommunikation eller fax (hvis dette findes lokalt) og få hjælp til at løse problemer med softwareimplementering eller driftsmæssige problemer.
Problemanalyse og -løsning	HP giver korrektiv support til løsning af identificerbare og kunde-reproducerbare problemer med softwareprodukter. HP giver også support, så kunden kan identificere problemer, der er svære at reproducere. Ydermere får kunden assistance i forbindelse med fejlfindingsproblemer og til bestemmelse af konfigurationsparametre til supporterede konfigurationer.
Problemisolering	HP yder problemisolering for softwareproduktet. Kunden informeres, hvis det vurderes, at problemet er hardware-relateret. Hvis kundens hardware er dækket af en aftale for hardwarevedligeholdelsesservice på stedet, logges en serviceanmodning på kundens vegne. Med kundens godkendelse bliver der logført en forespørgsel om tilkaldeservice angående problemer, der er relateret til hardware, der ikke er dækket af en aftale for hardwarevedligeholdelsesservice på stedet.
Elektronisk softwaresupport	Som en del af sin service giver HP adgang til bestemte passende softwarerelaterede elektroniske og webbaserede værktøjer og services. Kunden har adgang til bestemte ressourcer, der er gjort tilgængelige for registrerede brugere. F.eks. søgning på dokumenter til teknisk support og vidensdatabaser for at muliggøre hurtigere problemløsning, download af udvalgte HP software- og firmware-patches, deltagelse i supportfora til løsning af problemer og for at dele gode erfaringer med andre registrerede brugere samt at bruge det webbaserede værktøj til indsendelse af spørgsmål direkte til HP Global Solution Center og se status for hver enkelt indsendt serviceforespørgsel.
Softwarefunktioner og driftsmæssig support	HP giver, hvor det er forretningsmæssigt muligt, information om de nyeste produktetegenskaber, kendte problemer og tilgængelige løsninger samt driftsmæssig rådgivning og assistance.
Fjernadgang	På HP's initiativ og med kundens godkendelse kan udvalgte værktøjer til fjernadgang bruges til at gennemføre problemløsningen. Brugen af disse værktøjer gør det muligt for HP at arbejde interaktivt med kunden og muliggør fjerndiagnosticering af problemer med kundens system. Kunden kan vælge at bruge ethvert af disse værktøjer til fjernadgang for at få hjælp til afklaring af serviceforespørgsler. Kun værktøjer, der leveres af HP, og som er godkendte af HP, kan bruges som en del af denne service.

Tabel 1. Servicefunktioner (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
Rådgivende support ved installation	<p>Begrænset rådgivende support gives til kunden, hvis der opstår problemer under installation af et softwareprodukt, eller hvis der er behov for vejledning om korrekte installationsmetoder og opdatering af selvstændige applikationer. Der gives også rådgivende support til softwareprodukter, der er installeret i et netværksmiljø.</p> <p>Denne servicefunktion inkluderer ikke download af komplette softwarepakker eller at føre kunden gennem en installation fra start til slut. Disse services gives mod en ekstra betaling og de kan købes særskilt hos HP.</p>
Fleksibel dækningsramme	<p>Dækningsrammen angiver tidsrummet, hvor services er tilgængelige. Der gives fleksible tider for tilgængelighed for at muliggøre brugertilpasning af dækningsrammen af hensyn til kundens forretningsbehov.</p>
Fleksibel responstid	<p>Responstiden angiver den tidsperiode, der begynder, når den indledende serviceforespørgsel modtages og logges hos HP, og som slutter, når en HP-autoriseret repræsentant ringer til kunden for at behandle forespørgslen, hvis dette tidspunkt falder inden for den specificerede dækningsramme.</p> <p>Der gives følgende responstider:</p> <ul style="list-style-type: none">• 2-timers respons: En HP-autoriseret repræsentant kontakter kunden for at påbegynde softwareteknisk supportservice inden for 2 timer efter, at serviceforespørgslen logges hos HP, hvis dette tidspunkt falder inden for dækningsrammen.• 1-times respons: En HP-autoriseret repræsentant kontakter kunden for at påbegynde softwareteknisk supportservice inden for 1 time efter, at serviceforespørgslen logges hos HP, hvis dette tidspunkt falder inden for dækningsrammen.
Ekstra servicefunktion	<p>Dette er en ekstra servicefunktion for Prior Software Version Support med Sustaining Engineering (teknisk udvikling) og Mature Software Product Support med Sustaining Engineering.</p>
Styring af eskalering i forbindelse med teknisk udvikling	<p>For Prior Software Version Support- eller Mature Software Product Support-services, som inkluderer teknisk udvikling, har HP etableret fastlagte eskaleringsprocedurer i forbindelse med løsning af komplekse hardwareproblemer. HP koordinerer problemskalering og mobiliserer nøglespecialister i HP og udvalgte tredjeparts teknikergrupper til problemløsning.</p>

Tabel 2. Ekstra serviceydelser

Ydelse	Beskrivelse
Ekstra navngivne kundekontakter	<p>Der er inkluderet support til tre navngivne kundekontakter i denne service. Kunden kan efter eget valg købe support til yderligere kundekontakter.</p>
Support på stedet efter forespørgsel fra kunden	<p>Kunden kan købe disse supportservices på stedet hos en softwareteknisk HP-specialist. Denne mulighed er tilgængelig for kunder, der ikke anser remote softwaretekniske supportservices som en acceptabel valgmulighed.</p>

Kundens ansvar

Kunden skal:

- Opbevare og på forespørgsel fra HP fremvise alle originale softwarelicenser, licensaftaler, licensnøgler samt registreringsoplysninger for den abonnementsservice, som gælder for denne service.
- Bruge alle softwareprodukter i overensstemmelse med de gældende HP softwarelicensbetingelser svarende til kundens forudsatte tilgrundliggende softwarelicens, eller i overensstemmelse med de gældende licensbetingelser hos en tredjeparts softwareproducent, hvis det er aktuelt, inklusive alle yderligere softwarelicensbetingelser, der måtte gælde for de softwareopdateringer, der gives under denne service.
- Være ansvarlig for ved registrering at bruge en elektronisk facilitet fra HP eller en tredjepart, for at kunne modtage softwarens produktinformation eller downloade software-patches.

Servicebegrænsninger

Den responstid, der er oplyst heri, er angivet som en typisk responstid på kundeforespørgsler om teknisk support. Responstiden skaber på ingen måde juridiske krav eller forpligtelser til, at HP altid skal svare inden for den angivne tid.

Prior Software Version Support- og Mature Software Product Support-services uden teknisk udvikling er begrænset til de ressourcer, der er tilgængelige i HP's globale serviceleveranceorganisation.

Problemer, der ikke kan løses af serviceleveranceorganisationen via rådgivning eller med en kommercielt tilgængelig software-patch, bliver løst via en alternativ løsning, hvor HP kan gøre sådan en alternativ løsning tilgængelig. Problemer eskaleres ikke til en teknisk udviklingsgruppe i HP eller tredjepart.

Serviceforudsætninger

For at være berettiget til at købe denne service, skal kunden være korrekt licenseret til at bruge den udgave af softwareproduktet, der er den aktuelle ved begyndelsen af perioden for supportaftalen. Hvis ikke, bliver der opkrævet en ekstra betaling for at gøre kunden berettiget til service.

Denne service skal købes til de enkelte systemer, processorer eller slutbrugere i kundens miljø, der skal have support.

Software Updates-service er ikke en forudsætning for Prior Software Version Support. Det anbefales imidlertid kraftigt, da det muliggør overgangen til en softwareversion, der supporteres under Software Technical Support og eliminerer gebyret for at returnere til support, der ellers opkræves på dette tidspunkt.

Bestillingsoplysninger

Disse services kan købes med brug af følgende produktnumre:

- Prior Software Version med Sustaining Engineering Support (HJ903AC)
- Prior Software Version uden Sustaining Engineering Support (HJ904AC)
- Mature Software Product med Sustaining Engineering Support (HJ905AC)
- Mature Software Product uden Sustaining Engineering Support (HJ906AC)

Læs mere på
hp.com/go/cpc

Tilmeld dig opdateringer
hp.com/go/getupdated

HP Services er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for den serviceydelse, der leveres, eller som oplyst til kunden på købstidspunktet. Kunden kan have yderligere lovmæssige rettigheder i henhold til gældende lokale love, og disse rettigheder påvirkes på ingen måde af HP's vilkår og betingelser for serviceydelsen eller HP's begrænsede garanti, der ydes for et HP-produkt.

© Copyright 2009, 2015 HP Development Company, L.P. Oplysningerne i dette dokument kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP-produkter og -serviceydelser findes i de garantierklæringer, som de pågældende produkter og serviceydelser leveres med. Intet heri udgør en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser heri. Microsoft er et amerikansk registreret varemærke tilhørende Microsoft Corporation.

