



Υποστήριξη λογισμικού εκδόσεων Prior και Υποστήριξη λογισμικού Mature

Υπηρεσίες βάσει συμβολαίου, μέρος των υπηρεσιών HP Care

Πλεονεκτήματα υπηρεσίας

- Πρόσβαση σε τεχνικούς πόρους της HP για την επίλυση προβλημάτων
- Δυνατότητα παραμονής σε παλαιότερη έκδοση λογισμικού κατά την προετοιμασία για αναβάθμιση σε νεότερη έκδοση που υποστηρίζεται από την τεχνική υποστήριξη λογισμικού HP
- Δυνατότητα χρήσης υποστηριζόμενου λογισμικού Mature που απαιτείται για την εκπλήρωση της επιχειρησιακής σας λύσης, η οποία μπορεί να περιλαμβάνει ανεξάρτητες εφαρμογές

Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

- Πρόσβαση σε τεχνικούς πόρους
- Ανάλυση και επίλυση προβλημάτων
- Απομόνωση προβλημάτων
- Ηλεκτρονική υποστήριξη λογισμικού
- Υποστήριξη για τις δυνατότητες και τη λειτουργία του λογισμικού
- Απομακρυσμένη πρόσβαση
- Συμβουλευτική υποστήριξη κατά την εγκατάσταση
- Ευέλικτο παράθυρο κάλυψης
- Ευέλικτος χρόνος απόκρισης
- Διαχείριση κλιμάκωσης για συνεχή ανάπτυξη
- Πρόσθετοι εξουσιοδοτημένοι χρήστες για υποβολή κλήσεων
- Επιτόπια υποστήριξη κατ' απαίτηση του πελάτη

Οι υπηρεσίες υποστήριξης εκδόσεων λογισμικού Prior και προϊόντων λογισμικού Mature παρέχουν απομακρυσμένη τεχνική υποστήριξη λογισμικού για επιλεγμένα παλαιότερα προϊόντα ή παλαιότερες εκδόσεις λογισμικού HP και ενδέχεται να διατίθενται για επιλεγμένα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών που υποστηρίζονται από την HP.

Οι Prior εκδόσεις προϊόντων λογισμικού είναι μη τρέχουσες εκδόσεις που εξακολουθούν να διατίθενται προς πώληση. Στις μελλοντικές εκδόσεις, η ενεργή ανάπτυξη λογισμικού βρίσκεται σε συνεχή εξέλιξη. Η υπηρεσία ενημερώσεων λογισμικού δεν προσφέρεται για προηγούμενες εκδόσεις, αλλά είναι διαθέσιμη για τις τρέχουσες εκδόσεις, δίνοντάς σας τη δυνατότητα να πραγματοποιήσετε ενημέρωση στην τελευταία έκδοση όταν είστε έτοιμοι. Παρόλο που η υπηρεσία ενημερώσεων λογισμικού δεν αποτελεί προϋπόθεση για την υποστήριξη εκδόσεων λογισμικού Prior, συνιστάται ανεπιφύλακτα. Εάν επιλέξετε να πραγματοποιήσετε ενημέρωση στην τρέχουσα έκδοση, θα πρέπει να διαθέτετε συμφωνητικό υποστήριξης HP που περιλαμβάνει την υπηρεσία ενημερώσεων λογισμικού, διαφορετικά ενδέχεται να υπάρξει χρέωση για να επανενταχθεί το προϊόν στην υποστήριξη.

Τα προϊόντα λογισμικού Mature είναι τρέχοντα προγράμματα λογισμικού στα οποία δεν γίνεται πλέον ενεργή ανάπτυξη για την παραγωγή μεταγενέστερων εκδόσεων. Η υπηρεσία ενημερώσεων λογισμικού δεν διατίθεται για προϊόντα Mature.

Οι υπηρεσίες υποστήριξης εκδόσεων λογισμικού Prior και προϊόντων λογισμικού Mature προσφέρουν επίσης πρόσβαση σε τεχνικούς πόρους της HP για βοήθεια κατά την επίλυση προβλημάτων υλοποίησης ή λειτουργίας του λογισμικού.

Με τις υπηρεσίες υποστήριξης εκδόσεων λογισμικού Prior και προϊόντων λογισμικού Mature, το προσωπικό IT αποκτά γρήγορη και αξιόπιστη πρόσβαση στα κέντρα HP Global Solution. Οι μηχανικοί υποστήριξης των κέντρων HP Global Solution συνεργάζονται με την ομάδα IT σας για την παροχή συμβουλών σχετικά με τις λειτουργίες και τη χρήση του λογισμικού, τη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων, καθώς και για τον προσδιορισμό ελαττωμάτων λογισμικού. Οι υπηρεσίες υποστήριξης που περιλαμβάνουν συνεχή ανάπτυξη παρέχουν επίσης τη δυνατότητα δημιουργίας νέων ενημερώσεων κώδικα λογισμικού ανάλογα με τις ανάγκες.

Για πολλά προϊόντα, οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν συνεχή ανάπτυξη, όπου η HP χρησιμοποιεί δικούς της ειδικούς τεχνικούς ή από επιλεγμένες ομάδες τρίτων κατασκευαστών, με σημαντικές δεξιότητες στην επίλυση προβλημάτων. Για άλλα προϊόντα, η υποστήριξη παρέχεται χωρίς συνεχή ανάπτυξη και περιορίζεται στην παροχή τεχνικών πόρων, διαθέσιμων στα κέντρα HP Global Solution.

Επιπλέον, αυτές οι υπηρεσίες παρέχουν ηλεκτρονική πρόσβαση σε σχετικές πληροφορίες προϊόντων και υποστήριξης, επιτρέποντας σε οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού IT να εντοπίσει αυτές τις σημαντικές πληροφορίες που διατίθενται εμπορικά.

Προδιαγραφές

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Κύρια χαρακτηριστικά υπηρεσίας	
Πρόσβαση σε τεχνικούς πόρους	Ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση σε τεχνικούς πόρους της HP μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικής επικοινωνίας ή φαξ (όπου διατίθεται αυτή η δυνατότητα) για να λάβει βοήθεια σχετικά με την επίλυση προβλημάτων υλοποίησης ή λειτουργίας του λογισμικού.
Ανάλυση και επίλυση προβλημάτων	Η HP παρέχει διορθωτική υποστήριξη για την επίλυση προβλημάτων προϊόντων λογισμικού που μπορούν να προσδιοριστούν και να αναπαραχθούν από τον Πελάτη. Η HP παρέχει επίσης υποστήριξη προκειμένου να βοηθήσει τον πελάτη να προσδιορίσει προβλήματα που είναι δύσκολο να αναπαραχθούν. Επιπλέον, ο Πελάτης λαμβάνει βοήθεια για την αντιμετώπιση προβλημάτων και τον προσδιορισμό των παραμέτρων για τις υποστηριζόμενες διαμορφώσεις.
Απομόνωση προβλημάτων	Η HP παρέχει απομόνωση προβλημάτων προϊόντων λογισμικού. Ο Πελάτης ενημερώνεται εάν το πρόβλημα θεωρείται ότι σχετίζεται με το υλικό. Εάν το υλικό του Πελάτη καλύπτεται από συμφωνητικό επιτόπιας συντήρησης υλικού, θα καταγραφεί ένα αίτημα εξυπηρέτησης για λογαριασμό του. Με την έγκριση του Πελάτη, ένα αίτημα παροχής υπηρεσιών ανά κλήση καταγράφεται για λογαριασμό του Πελάτη για προβλήματα που σχετίζονται με το υλικό και δεν καλύπτονται από συμφωνητικό επιτόπιας συντήρησης υλικού.
Ηλεκτρονική υποστήριξη λογισμικού	Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, η HP παρέχει πρόσβαση σε ορισμένα ηλεκτρονικά εργαλεία και υπηρεσίες, καθώς και σε εργαλεία και υπηρεσίες web που σχετίζονται με το λογισμικό, εφόσον διατίθενται. Ο Πελάτης έχει πρόσβαση σε ορισμένες δυνατότητες που διατίθενται για τους εγγεγραμμένους χρήστες, όπως αναζήτηση σε έγγραφα τεχνικής υποστήριξης και γνωσιακές βάσεις δεδομένων για την ταχύτερη επίλυση των προβλημάτων, λήψη επιλεγμένων ενημερώσεων κώδικα λογισμικού και υλικολογισμικού, συμμετοχή σε φόρουμ υποστήριξης για την επίλυση προβλημάτων και την κοινή χρήση βέλτιστων πρακτικών με άλλους εγγεγραμμένους χρήστες, καθώς και δυνατότητα χρήσης ενός εργαλείου web για την υποβολή ερωτήσεων απευθείας στο HP Global Solution Centre και προβολή της κατάστασης κάθε αιτήματος που έχει υποβληθεί.
Υποστήριξη για τις δυνατότητες και τη λειτουργία του λογισμικού	Η HP παρέχει πληροφορίες, εφόσον είναι εμπορικά διαθέσιμες, για τα πιο πρόσφατα χαρακτηριστικά προϊόντων, γνωστά προβλήματα και διαθέσιμες λύσεις, καθώς και συμβουλές και βοήθεια για λειτουργικά ζητήματα.
Απομακρυσμένη πρόσβαση	Κατ' επιλογή της HP και με την έγκριση του Πελάτη, μπορούν να χρησιμοποιηθούν επιλεγμένα εργαλεία απομακρυσμένης πρόσβασης για διευκόλυνση της επίλυσης των προβλημάτων. Η χρήση αυτών των εργαλείων επιτρέπει στην HP να συνεργαστεί διαδραστικά με τον Πελάτη και διευκολύνει την απομακρυσμένη διάγνωση των προβλημάτων με το σύστημα του Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει τη χρήση οποιωνδήποτε από αυτά τα εργαλεία προκειμένου να βοηθηθεί στη διεκπεραίωση των αιτημάτων εξυπηρέτησης. Στο πλαίσιο αυτής της δυνατότητας, μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο τα εργαλεία που έχει εγκρίνει και παρέχει η HP.

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά της υπηρεσίας (συνέχεια)

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Συμβουλευτική υποστήριξη κατά την εγκατάσταση	<p>Παρέχεται περιορισμένη συμβουλευτική υποστήριξη προς τον Πελάτη που αντιμετωπίζει δυσκολίες κατά την εγκατάσταση κάποιου προϊόντος λογισμικού ή χρειάζεται συμβουλές σχετικά με τις σωστές μεθόδους εγκατάστασης και την ενημέρωση μεμονωμένων εφαρμογών. Παρέχεται επίσης συμβουλευτική υποστήριξη για προϊόντα λογισμικού που είναι εγκατεστημένα σε περιβάλλον δικτύου.</p> <p>Αυτό το χαρακτηριστικό υπηρεσίας δεν περιλαμβάνει τη λήψη πλήρων πακέτων λογισμικού ή την καθοδήγηση του Πελάτη στη διαδικασία εγκατάστασης από την αρχή μέχρι το τέλος. Οι υπηρεσίες αυτές διατίθενται με επιπλέον χρέωση και ο Πελάτης μπορεί να τις αγοράσει ξεχωριστά από την HP.</p>
Ευέλικτο παράθυρο κάλυψης	<p>Το παράθυρο κάλυψης προσδιορίζει το χρονικό διάστημα κατά το οποίο παρέχονται οι υπηρεσίες. Διατίθενται ευέλικτες ώρες ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες της επιχείρησης του Πελάτη.</p>
Ευέλικτος χρόνος απόκρισης	<p>Ο χρόνος απόκρισης προσδιορίζει το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τη λήψη και καταγραφή του αιτήματος εξυπηρέτησης από την HP έως ότου ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP καλέσει τον Πελάτη για την εξέταση του αιτήματος, εφόσον ο χρόνος αυτός εμπίπτει στο συμφωνημένο παράθυρο κάλυψης.</p> <p>Διατίθενται οι παρακάτω χρόνοι απόκρισης:</p> <ul style="list-style-type: none">• Απόκριση εντός 2 ωρών: Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη για να ξεκινήσει την παροχή της υπηρεσίας εντός 2 ωρών από την καταγραφή του αιτήματος από την HP, εφόσον ο χρόνος αυτός εμπίπτει στο συμφωνημένο παράθυρο κάλυψης.• Απόκριση εντός 1 ώρας: Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη για να ξεκινήσει την παροχή της υπηρεσίας εντός 1 ώρας από την καταγραφή του αιτήματος από την HP, εφόσον ο χρόνος αυτός εμπίπτει στο συμφωνημένο παράθυρο κάλυψης.
Πρόσθετα χαρακτηριστικά υπηρεσίας	<p>Πρόκειται για ένα πρόσθετο χαρακτηριστικό που αφορά την Υποστήριξη εκδόσεων λογισμικού Prior με συνεχή ανάπτυξη και την υποστήριξη προϊόντων λογισμικού Mature με συνεχή ανάπτυξη.</p>
Διαχείριση κλιμάκωσης για συνεχή ανάπτυξη	<p>Για τις υπηρεσίες υποστήριξης εκδόσεων λογισμικού Prior και υποστήριξης προϊόντων λογισμικού Mature που περιλαμβάνουν συνεχή ανάπτυξη, η HP έχει καθιερώσει τυπικές διαδικασίες κλιμάκωσης για την επίλυση των περίπλοκων προβλημάτων. Οι αρμόδιοι διαχειριστές της HP συντονίζουν την κλιμάκωση προβλημάτων, επιστρατεύοντας ειδικούς της ίδιας της εταιρείας ή από επιλεγμένες ομάδες τρίτων κατασκευαστών, με σημαντικές δεξιότητες στην επίλυση προβλημάτων.</p>

Πίνακας 2. Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Πρόσθετοι εξουσιοδοτημένοι χρήστες για υποβολή κλήσεων	<p>Η υπηρεσία αυτή περιλαμβάνει υποστήριξη για τρεις εξουσιοδοτημένους χρήστες για υποβολή κλήσεων από τον Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί προαιρετικά να αγοράσει υποστήριξη για επιπλέον εξουσιοδοτημένους χρήστες για υποβολή κλήσεων.</p>
Επιτόπια υποστήριξη κατ' απαίτηση του πελάτη	<p>Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει τις υπηρεσίες παροχής επιτόπιας υποστήριξης από έναν τεχνικό της HP εξειδικευμένο σε θέματα λογισμικού. Αυτή η επιλογή διατίθεται για τους Πελάτες που δεν θεωρούν τις υπηρεσίες απομακρυσμένης τεχνικής υποστήριξης λογισμικού ως αποδεκτή εναλλακτική.</p>

Υποχρεώσεις Πελάτη

Ο Πελάτης οφείλει:

- Να διατηρεί και να παρέχει στην HP κατ' απαίτηση, όλες τις πρωτότυπες άδειες χρήσης λογισμικού, τα συμφωνητικά άδειας χρήσης, τα κλειδιά άδειας χρήσης και τις πληροφορίες εγγραφής σε υπηρεσία συνδρομής, ανάλογα με το τι ισχύει για τη συγκεκριμένη υπηρεσία.
- Να χρησιμοποιεί όλα τα προϊόντα λογισμικού σύμφωνα με τους ισχύοντες όρους της HP που αντιστοιχούν στην προαπαιτούμενη υποκείμενη άδεια χρήσης λογισμικού του Πελάτη ή σύμφωνα με τους ισχύοντες όρους του τρίτου κατασκευαστή, εάν υπάρχουν,

συμπεριλαμβανομένων τυχόν πρόσθετων όρων άδειας χρήσης που ενδέχεται να συνοδεύουν αυτές τις ενημερώσεις λογισμικού στο πλαίσιο της υπηρεσίας.

- Να είναι υπεύθυνος για την εγγραφή σε ηλεκτρονική πλατφόρμα της HP ή τρίτου προκειμένου να λαμβάνει πληροφορίες ή ενημερώσεις κώδικα λογισμικού.

Περιορισμοί υπηρεσίας

Ο χρόνος απόκρισης που αναφέρεται στο παρόν παρέχεται ως τυπικός αρχικός χρόνος απόκρισης στα αιτήματα τεχνικής υποστήριξης του Πελάτη. Ο χρόνος απόκρισης δεν δημιουργεί σε καμία περίπτωση νομική απαίτηση ή υποχρέωση της HP να παρέχει πάντα απόκριση στον αναφερόμενο χρόνο.

Οι υπηρεσίες υποστήριξης εκδόσεων λογισμικού Prior και προϊόντων λογισμικού Mature χωρίς συνεχή ανάπτυξη μπορούν να χρησιμοποιούν τους πόρους που διατίθενται στον παγκόσμιο οργανισμό παροχής υπηρεσιών της HP.

Τα προβλήματα που δεν είναι δυνατόν να επιλυθούν από τον οργανισμό αυτό μέσω παροχής συμβουλών ή εμπορικά διαθέσιμου διορθωτικού προγράμματος λογισμικού θα αντιμετωπίζονται με λύση ανάγκης, εφόσον η HP μπορεί να προσφέρει μια τέτοια λύση. Τα προβλήματα δεν θα προωθούνται σε ομάδα μηχανικών της HP ή τρίτου κατασκευαστή.

Καταλληλότητα για την υπηρεσία

Για να μπορεί να αγοράσει αυτή την υπηρεσία, ο Πελάτης πρέπει να έχει κατάλληλη άδεια χρήσης για την υποστηριζόμενη έκδοση του λογισμικού στην αρχή της περιόδου κάλυψης του συμφωνητικού υποστήριξης. Διαφορετικά, ενδέχεται να ισχύει πρόσθετη χρέωση προκειμένου ο Πελάτης να καλύψει τα κριτήρια καταλληλότητας.

Αυτή η υπηρεσία πρέπει να αγοραστεί για κάθε σύστημα, επεξεργαστή ή τελικό χρήστη στο περιβάλλον του Πελάτη που απαιτεί υποστήριξη.

Η υπηρεσία ενημερώσεων λογισμικού δεν αποτελεί προϋπόθεση για την υποστήριξη εκδόσεων λογισμικού Prior. Ωστόσο, συνιστάται ανεπιφύλακτα καθώς θα διευκολύνει τη μετάβαση σε έκδοση λογισμικού που υποστηρίζεται από την τεχνική υποστήριξη λογισμικού και θα καταργήσει τη χρέωση επανένταξης του προϊόντος στην υποστήριξη που διαφορετικά ενδέχεται να επιβαρύνει τον Πελάτη.

Πληροφορίες παραγγελίας

Μπορείτε να αγοράσετε αυτές τις υπηρεσίες αναφέροντας τους εξής κωδικούς παραγγελίας:

- Υποστήριξη εκδόσεων λογισμικού Prior με συνεχή ανάπτυξη (HJ903AC)
- Υποστήριξη εκδόσεων λογισμικού Prior χωρίς συνεχή ανάπτυξη (HJ904AC)
- Υποστήριξη προϊόντων λογισμικού Mature με συνεχή ανάπτυξη (HJ905AC)
- Υποστήριξη προϊόντων λογισμικού Mature χωρίς συνεχή ανάπτυξη (HJ906AC)

Μάθετε περισσότερα στη διεύθυνση
hp.com/go/cprc

Εγγραφείτε για ενημερώσεις
hp.com/go/getupdated

Οι Υπηρεσίες HP διέπονται από τους ισχύοντες όρους και τις προϋποθέσεις παροχής υπηρεσιών της HP, που παρέχονται ή υποδεικνύονται στον Πελάτη κατά την αγορά. Ο Πελάτης ενδέχεται να έχει πρόσθετα νόμιμα δικαιώματα σύμφωνα με τους ισχύοντες τοπικούς νόμους και τα εν λόγω δικαιώματα δεν επηρεάζονται με οποιονδήποτε τρόπο από τους όρους και τις προϋποθέσεις παροχής υπηρεσιών της HP ή από την Περιορισμένη εγγύηση της HP που παρέχεται με ένα προϊόν HP.

© Copyright 2009, 2015 HP Development Company, L.P. Οι πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν ενδέχεται να αλλάξουν χωρίς ειδοποίηση. Οι μοναδικές εγγυήσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της HP παρατίθενται στις ρητές δηλώσεις εγγύησης που συνοδεύουν αυτά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες. Κανένα στοιχείο του παρόντος δεν μπορεί να ερμηνευτεί ως πρόσθετη εγγύηση. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τεχνικά ή συντακτικά σφάλματα ή παραλείψεις του παρόντος.

