



HP Prior Software Version Support HP Mature Software Product Support

Servizi contrattuali, parte dell'assistenza HP

Vantaggi del servizio

- Accesso alle risorse tecniche HP per la risoluzione dei problemi
- Possibilità di mantenere le versioni precedenti del software mentre ci si prepara a passare a una versione più recente supportata dall'assistenza tecnica software HP
- Possibilità di utilizzare un prodotto software supportato ma non più in produzione da cui dipendono altre applicazioni del Cliente

Caratteristiche del servizio

- Accesso a personale tecnico specializzato
- Analisi e risoluzione dei problemi
- Isolamento del problema
- Assistenza elettronica per il software
- Assistenza operativa e per le funzionalità software
- Accesso remoto
- Assistenza per l'installazione
- Finestra di copertura flessibile
- Tempo di risposta flessibile
- Gestione dell'escalation al Sustaining Engineering
- Altri richiedenti indicati dal Cliente
- Supporto onsite su richiesta del Cliente

I servizi HP Prior Software Version Support e HP Mature Software Product Support prevedono l'assistenza tecnica software in remoto per una selezione di prodotti software non più in produzione o versioni non aggiornate ma ancora in vendita dei software HP.

Tali servizi sono disponibili anche per alcuni prodotti di terze parti supportati da HP. Per le versioni correnti è disponibile lo sviluppo attivo del software. Il servizio HP Software Updates è disponibile per la versione attuale del software, ma non per quelle precedenti e consente di eseguire l'aggiornamento alla versione più recente non appena richiesto dal Cliente. Il servizio HP Software Updates è consigliabile, ma non obbligatorio, per i prodotti coperti dal servizio HP Prior Software Version Support.

Se si sceglie di eseguire successivamente l'aggiornamento alla versione corrente, è necessario disporre di un contratto di assistenza HP che comprenda il servizio HP Software Updates o, in alternativa, richiedere assistenza a un costo aggiuntivo.

I prodotti software non più in produzione sono prodotti software per i quali non è più in corso lo sviluppo di versioni successive. Per questi prodotti non è disponibile il servizio HP Software Updates.

I servizi HP Prior Software Version Support e HP Mature Software Product Support consentono inoltre l'accesso alle risorse tecniche di HP per la risoluzione di problemi operativi o relativi all'implementazione software.

I servizi HP Prior Software Version Support e HP Mature Software Product Support consentono al personale IT di accedere in modo rapido e affidabile agli HP Global Solution Center. Gli ingegneri di assistenza degli HP Global Solution Center collaborano con il team IT del Cliente per fornire consulenza sull'utilizzo e le funzionalità del software, sulla diagnosi e la risoluzione dei problemi e sull'individuazione dei guasti software. I servizi di assistenza con "Sustaining Engineering" offrono anche la possibilità di creare nuove patch, laddove necessario.

Per molti prodotti, questi servizi prevedono il Sustaining Engineering dove HP ha riunito le competenze dei principali specialisti nella risoluzione dei problemi. Per altri prodotti i servizi non comprendono il Sustaining Engineering e si limitano alle risorse tecniche disponibili negli HP Global Solution Center.

Inoltre questi servizi offrono accesso elettronico ai relativi prodotti e alle informazioni sull'assistenza, per consentire al personale IT di reperire tali informazioni.

Specifiche

Tabella 1. Caratteristiche del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Caratteristiche principali del servizio	
Accesso a personale tecnico specializzato	Il Cliente può accedere al personale tecnico specializzato HP tramite telefono, e-mail o fax (se disponibile localmente) per richiedere assistenza per la risoluzione di problemi software oppure operativi.
Analisi e risoluzione dei problemi	HP fornisce assistenza correttiva per risolvere problemi software identificabili e riproducibili dal Cliente. HP fornisce assistenza per aiutare il Cliente a identificare i problemi che sono difficili da riprodurre. Inoltre il Cliente riceve assistenza per i problemi di troubleshooting e per determinare i parametri delle configurazioni supportate.
Isolamento del problema	Viene fornito l'isolamento del problema per il prodotto software. Se si ritiene che il problema sia correlato all'hardware, il Cliente ne viene informato. Se l'hardware del Cliente è coperto da un contratto di assistenza HP per la manutenzione in loco, verrà registrata una richiesta di servizio per conto del Cliente. Su approvazione del Cliente, viene inoltrata una richiesta di assistenza a pagamento a nome del Cliente per problemi relativi all'hardware non coperto da un contratto di servizio HP Hardware Maintenance Onsite.
Assistenza elettronica per il software	<p>Questo servizio consente di accedere a determinati tool e servizi elettronici e via Web relativi al software, laddove pertinente.</p> <p>Il Cliente ha accesso ad alcune funzionalità disponibili per gli utenti registrati, ad esempio le ricerche di documenti per l'assistenza tecnica e il knowledge database per facilitare la risoluzione rapida dei problemi, download di alcune patch HP software e firmware, forum di assistenza per la risoluzione dei problemi e la condivisione delle best practice con altri utenti registrati, oltre alla possibilità di utilizzare un tool via Web per inviare le domande direttamente all'HP Global Solution Center e visualizzare lo stato di ogni richiesta di assistenza inoltrata.</p>
Assistenza operativa per le funzionalità software	HP fornisce informazioni sulle funzionalità disponibili più recenti del prodotto, sui problemi noti e sulle soluzioni disponibili, nonché raccomandazioni e assistenza.
Accesso remoto	<p>Su proposta di HP e con il consenso del Cliente, è possibile utilizzare strumenti di accesso remoto, per facilitare la risoluzione del problema. L'utilizzo di questi tool consente ad HP di lavorare in modo interattivo con il Cliente e di effettuare da remoto la diagnosi dei problemi ai sistemi del Cliente.</p> <p>Il Cliente può scegliere di utilizzare uno qualunque dei tool di accesso remoto per ricevere assistenza nella risoluzione della richiesta di supporto. L'offerta è limitata a tool approvati e forniti da HP.</p>

Tabella 1. Caratteristiche servizio (continua)

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Assistenza per l'installazione	<p>Viene fornita consulenza tecnica limitata al Cliente qualora incontri difficoltà nell'installazione di un prodotto software o necessiti di consigli sui corretti metodi di installazione e di aggiornamento di singole applicazioni. Tale consulenza viene anche erogata per i prodotti software installati in un ambiente di rete.</p> <p>Questa caratteristica del servizio non include il download di pacchetti software completi o la guida del Cliente dall'inizio alla fine di un'installazione. Questi servizi sono disponibili ad un costo aggiuntivo e possono essere acquistati separatamente da HP.</p>
Finestra di copertura flessibile	<p>La finestra di copertura specifica le ore durante le quali i servizi sono disponibili. Sono disponibili orari di copertura flessibili per personalizzare la finestra di copertura in modo da soddisfare le esigenze del Cliente.</p>
Tempo di risposta flessibile	<p>Il tempo di risposta definisce il periodo di tempo che comincia quando la richiesta di assistenza iniziale viene ricevuta e registrata da HP e termina quando il rappresentante autorizzato HP contatta il Cliente per esaminare la richiesta, se questo tempo rientra nella finestra di copertura specificata.</p> <p>Sono disponibili i seguenti tempi di risposta:</p> <ul style="list-style-type: none">• Risposta entro 2 ore: un rappresentante autorizzato HP contatterà il Cliente per iniziare il servizio di supporto tecnico software entro 2 ore dalla registrazione della richiesta di assistenza con HP, se rientra nella finestra di copertura indicata nel contratto.• Risposta entro 1 ora: un rappresentante autorizzato HP contatterà il Cliente per iniziare il servizio di supporto tecnico software entro 1 ora dalla registrazione della richiesta di assistenza con HP, se rientra nella finestra di copertura indicata nel contratto.
Altre caratteristiche del servizio	<p>Ulteriore caratteristica dei servizi HP Prior Software Version Support con Sustaining Engineering e HP Mature Software Product Support con Sustaining Engineering.</p>
Gestione dell'escalation al Sustaining Engineering	<p>Per i servizi Prior Software Version Support o Mature Software Product Support che includono Sustaining Engineering, HP ha previsto procedure di escalation formali per facilitare la risoluzione di problemi complessi. Il servizio di assistenza HP coordina l'escalation del problema, coinvolgendo rapidamente gli specialisti competenti all'interno di HP e presso gruppi tecnici di terze parti selezionate.</p>

Tabella 2. Caratteristiche opzionali del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Altri richiedenti indicati dal Cliente	<p>Questo servizio include assistenza per tre richiedenti indicati dal Cliente. Inoltre il Cliente può acquistare assistenza per ulteriori richiedenti.</p>
Supporto onsite su richiesta del Cliente	<p>Il Cliente può acquistare i servizi di assistenza onsite di uno specialista tecnico software HP. Questa opzione è disponibile per i Clienti che non intendono sottoscrivere i servizi di assistenza tecnica in remoto.</p>

Responsabilità del Cliente

Il Cliente deve:

- Conservare e, su richiesta, fornire ad HP tutte le licenze software originali, i contratti di licenza, le chiavi di licenza e le informazioni sulla registrazione del servizio, applicabili a questo servizio
- Utilizzare tutti i prodotti software in conformità alle condizioni generali di licenza HP applicabili o alle condizioni di licenza del produttore software di terze parti applicabili, comprese eventuali condizioni di licenza software aggiuntive che possono essere associate a tali aggiornamenti software previsti dal servizio
- Il Cliente è responsabile della registrazione al servizio elettronico di HP o di terze parti, per ottenere informazioni sui prodotti software, scaricare le patch per il software o nuove versioni dei software

Limitazioni del servizio

Il tempo di risposta indicato corrisponde al normale tempo di risposta iniziale alle richieste di assistenza tecnica del Cliente. I tempi di risposta non costituiscono in alcun modo un obbligo per HP di fornire sempre risposta nei tempi indicati.

I servizi HP Prior Software Version Support e HP Mature Software Product Support senza Sustaining Engineering si limitano alle risorse disponibili negli HP Global Solution Center.

I problemi che non possono essere risolti dagli HP Global Solution Center tramite raccomandazioni o tramite patch software disponibili in commercio verranno risolti tramite soluzioni alternative, laddove possibile. Non verrà effettuata l'escalation dei problemi a gruppi tecnici di HP o di terze parti.

Prerequisiti del servizio

Per poter acquistare questo servizio, il Cliente deve disporre di una licenza che gli consenta di utilizzare la versione del software supportata al momento di inizio della copertura del contratto di assistenza; diversamente, può essere applicato un costo aggiuntivo per consentire al Cliente di acquistare il servizio.

Questo servizio deve essere acquistato per ciascun sistema, processore o utente finale nell'ambiente del Cliente che richiede assistenza.

Il servizio HP Software Updates non è obbligatorio per poter accedere al servizio HP Prior Software Version Support, ma è consigliato in quanto semplifica il passaggio a una versione software supportata dall'assistenza tecnica software HP ed elimina i costi di assistenza aggiuntivi che il Cliente dovrebbe altrimenti sostenere.

Informazioni per l'ordine

È possibile acquistare i servizi specificando i seguenti numeri di prodotto:

- HP Prior Software Version con Sustaining Engineering: HJ903AC
- HP Prior Software Version senza Sustaining Engineering: HJ904AC
- HP Mature Software Product con Sustaining Engineering: HJ905AC
- HP Mature Software Product senza Sustaining Engineering: HJ906AC

Per saperne di più
hp.com/go/cpc

Registrati per ricevere gli aggiornamenti
hp.com/go/getupdated

I Servizi HP sono disciplinati dai termini e dalle condizioni di servizio applicabili forniti o indicati al Cliente al momento dell'acquisto. Il cliente può vantare ulteriori diritti legali in base alle leggi locali applicabili e tali diritti non sono in alcun modo influenzati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla Garanzia limitata HP fornita con un prodotto HP.

© Copyright 2009, 2015 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute sono soggette a modifica senza preavviso. Le garanzie per i prodotti e i servizi HP sono esclusivamente quelle specificate nelle dichiarazioni di garanzia allegate a tali prodotti e servizi. Niente di ciò che è contenuto nel presente documento può essere ritenuto una garanzia aggiuntiva. HP declina qualsiasi responsabilità per eventuali errori tecnici o editoriali o omissioni presenti in questo documento.

