



# Usługi wsparcia dla poprzedniej wersji oprogramowania oraz wsparcia dla dojrzałego produktu programowego

## Usługi kontraktowe, część pakietu HP Care

### Korzyści z usługi

- Dostęp do zasobów technicznych HP ułatwiających rozwiązywanie problemów
- Możliwość kontynuowania pracy przy użyciu starszej wersji oprogramowania podczas przygotowywania do migracji do nowszej wersji obsługiwanej w ramach wsparcia technicznego oprogramowania HP
- Możliwość korzystania z obsługiwanego dojrzałego produktu programowego spełniającego potrzeby biznesowe rozwiązania z ewentualnymi aplikacjami zależnymi

### Najważniejsze cechy usługi

- Dostęp do zasobów technicznych
- Identyfikacja, analiza i rozwiązywanie problemów
- Dostęp do zasobów elektronicznych HP
- Pomoc i porady w zakresie nowej funkcjonalności i obsługi oprogramowania
- Zdalny dostęp
- Pomoc techniczna w zakresie instalacji
- Wybór okna serwisowego
- Wybór czasu reakcji
- Godziny wykonywania usługi i czasy reakcji dostosowane do potrzeb
- Procedury eskalacyjne
- Dodatkowi przedstawiciele klienta
- Opcjonalne wsparcie w miejscu instalacji

Starsze wersje oprogramowania HP można podzielić na dwie kategorie:

1. Wcześniejsze wersje oprogramowania HP nadal dostępne w sprzedaży. Oprogramowanie jest ciągle rozwijane i tworzone są jego nowe wersje. Aktualizacje dla wcześniejszych wersji nie są dostępne, ale są tworzone do nowych wersji a to umożliwia Klientowi upgrade. Usługa aktualizacji oprogramowania nie jest wymagana. Natomiast, jeśli Klient ma zamiar wykonać upgrade do nowej, aktualnej wersji to musi mieć aktywne wsparcie obejmujące prawo do aktualizacji oprogramowania lub musi uiścić opłatę dotyczącą przywrócenia wsparcia („return-to-support”).

2. Wcześniejsze wersje oprogramowania HP niedostępne już w sprzedaży, które nie są rozwijane i dla których nie tworzy się aktualizacji.

Usługi wsparcia HP dla starszych wersji oprogramowania zapewniają zdatną pomoc techniczną dla wybranych starszych wersji oprogramowania HP i mogą być także dostępne dla wybranych produktów firm trzecich, wspieranych przez HP.

Usługi wsparcia HP dla starszych wersji oprogramowania zapewniają także dostęp do zasobów pomocy technicznej HP przy rozwiązywaniu problemów z instalacją i użytkowaniem.

Dzięki usługom wsparcia HP dla starszych wersji oprogramowania, personel działu IT Klienta będzie miał szybki i niezawodny dostęp do globalnych centrów obsługi HP. Inżynierowie HP współpracują z zespołem IT Klienta i udzielają porad na temat funkcjonalności i korzystania z oprogramowania, diagnostyki i rozwiązania problemów oraz identyfikacji błędów.

Opcjonalnie dla określonej grupy produktów Klient może wykupić usługi wsparcia ze stałą obsługą inżynierów obejmującą także możliwość tworzenia nowych poprawek.

W przypadku pozostałych produktów, wsparcie jest zapewniane bez utrzymania obsługi inżynierów i jest ograniczone tylko do zasobów dostępnych w centrach obsługi HP.

## Specyfikacje

Tabela 1. Cechy usługi

Cecha	Sposób realizacji usługi
<b>Główne cechy usługi</b>	
<b>Dostęp do zasobów technicznych</b>	W celu uzyskania pomocy, przy rozwiązywaniu problemów z implementacją i użytkowaniem oprogramowania, Klient może skorzystać z zasobów pomocy technicznej HP telefonicznie, drogą elektroniczną lub za pośrednictwem faksu (jeżeli jest dostępny).
<b>Analiza i rozwiązywanie problemów</b>	HP zapewnia pomoc przy rozwiązywaniu takich problemów z oprogramowaniem, które są możliwe do wykrycia i które Klient potrafi odtworzyć. HP zapewnia także pomoc w zakresie diagnozowania problemów, które są trudne do odtworzenia. Dodatkowo, Klient otrzymuje także pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z parametrami konfiguracyjnymi.
<b>Procedury eskalacyjne</b>	HP stworzyło formalne procedury rozwiązywania problemów, w celu efektywnego rozwiązywania bardzo złożonych problemów. Lokalne biuro HP na bieżąco monitoruje przebieg działań, odpowiednio angażując zasoby HP oraz, w razie potrzeby, wybranych innych firm, które mogą być pomocne w rozwiązaniu problemu.
<b>Dostęp do elektronicznych informacji i usług wsparcia</b>	W ramach tej usługi, HP zapewnia dostęp do niektórych narzędzi elektronicznych i internetowych związanych z oprogramowaniem. Klient ma możliwość skorzystania z dodatkowych funkcjonalności, dostępnych tylko dla zarejestrowanych użytkowników, np. systemu przeszukiwania dokumentów i baz wiedzy dotyczących pomocy technicznej, aby przyspieszyć rozwiązywanie problemów, pobierania wybranego oprogramowania HP i aktualizacji firmware, udziału w forach wsparcia, które umożliwiają rozwiązywanie problemów i współdzielenie dobrych praktyk z innymi zarejestrowanymi użytkownikami, oraz dostęp do narzędzia umożliwiającego przekazywanie pytań bezpośrednio do wykwalifikowanego inżyniera HP i monitorowanie statusu zgłoszeń.
<b>Pomoc i porady w zakresie nowej funkcjonalności i obsługi oprogramowania</b>	HP udostępnia opublikowane przez producentów informacje na temat najnowszych cech produktów, znanych problemów i dostępnych rozwiązań, oraz pomoc dotyczącą działania programów.
<b>Zdalny dostęp</b>	Jako opcja, HP za zgodą Klienta oferuje wybrane narzędzia zdalnego dostępu, które umożliwiają łatwiejsze rozwiązywanie problemów. Wykorzystanie tych narzędzi umożliwia interaktywną współpracę HP z Klientem i ułatwienie zdalnej diagnostyki problemów w systemie Klienta. Klient może skorzystać z dowolnego z tych narzędzi zdalnego dostępu w celu pomocy w rozwiązaniu zgłoszonego problemu serwisowego. W ramach tej funkcji stosowane mogą być tylko narzędzia dostarczone i zaakceptowane przez HP.

**Tabela 1.** Cechy usługi (ciąg dalszy)

<b>Cecha</b>	<b>Sposób realizacji usługi</b>
<b>Wsparcie i doradztwo w zakresie instalacji</b>	<p>Klient otrzymuje wsparcie w przypadku pojawienia się problemów podczas instalacji lub, gdy potrzebna jest porada w zakresie wyboru właściwego sposobu instalacji i dokonywania aktualizacji niezależnego oprogramowania. Dostępna jest także pomoc dla produktów instalowanych w środowisku sieciowym.</p> <p>Ten element usługi nie obejmuje pomocy przy pobieraniu pełnych pakietów oprogramowania oraz przeprowadzania Klienta krok po kroku przez instalację od początku do końca. Tego rodzaju usługi dostępne są za dodatkową opłatą i można je zakupić osobno od HP.</p>
<b>Okno serwisowe</b>	<p>Okno serwisowe określa czas, w którym usługa jest realizowana. Elastyczne godziny obsługi ułatwiają dostosowanie okna serwisowego do biznesowych potrzeb Klienta.</p>
<b>Czas reakcji</b>	<p>Czas reakcji jest liczony od momentu otrzymania i zarejestrowania zgłoszenia serwisowego, do chwili skontaktowania się przedstawiciela HP z Klientem w celu sprawdzenia zgłoszenia, jeżeli czas ten mieści się w określonym oknie serwisowym.</p> <p>Dostępne są następujące czasy reakcji:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reakcja w ciągu 2 godzin: Autoryzowany przez HP przedstawiciel kontaktuje się z Klientem w ciągu dwóch godzin od przyjęcia i zarejestrowania wezwania serwisowego, jeżeli czas ten mieści się w zakontraktowanym oknie serwisowym.</li><li>• Reakcja w ciągu 1 godziny: Autoryzowany przez HP przedstawiciel kontaktuje się z Klientem w ciągu jednej godziny od przyjęcia i zarejestrowania wezwania serwisowego, jeżeli czas ten mieści się w zakontraktowanym oknie serwisowym.</li></ul>
<b>Dodatkowe elementy usługi</b>	<p>To jest dodatkowy element usługi wsparcia dla poprzedniej wersji oprogramowania z utrzymanymi usługami inżynierskimi oraz wsparcia dla dojrzałego produktu programowego z utrzymanymi usługami inżynierskimi.</p>
<b>Zarządzanie eskalacją w przypadku utrzymanych usług inżynierskich</b>	<p>W przypadku usług wsparcia dla poprzedniej wersji oprogramowania oraz wsparcia dla dojrzałego produktu programowego z utrzymanymi usługami inżynierskimi firma HP opracowała formalne procedury eskalacji, aby ułatwić rozwiązywanie złożonych problemów. Kadra kierownicza firmy HP koordynuje eskalację problemów z uwzględnieniem umiejętności kluczowych specjalistów zajmujących się rozwiązywaniem problemów w grupach inżynierskich firmy HP i innych wybranych firm zewnętrznych.</p>

**Tabela 2.** Opcjonalne cechy usługi

<b>Cecha</b>	<b>Sposób realizacji usługi</b>
<b>Dodatkowe określone osoby zgłaszające problemy</b>	<p>W ramach usługi można wyznaczyć trzy osoby, które mogą zgłaszać problemy telefonicznie. Można także zakupić wsparcie dla dodatkowych osób.</p>
<b>Wsparcie w miejscu instalacji</b>	<p>Klient może wykupić usługi wsparcia inżyniera HP w miejscu instalacji urządzenia. Opcja ta jest dostępna dla Klientów, dla których zdalne wsparcie dla oprogramowania nie jest rozwiązaniem wystarczającym.</p>

## Obowiązki Klienta

Klient zobowiązany jest do:

- Przechowywania i dostarczania na żądanie HP wszystkich oryginalnych licencji na oprogramowanie, umów licencyjnych, kluczy licencyjnych i ewentualnych informacji na temat rejestracji subskrypcji, jeżeli dotyczy usługi.
- Korzystania z oprogramowania zgodnie z aktualnymi warunkami licencji HP lub innych firm (jeżeli dotyczy), włączając warunki licencji, które mogą towarzyszyć uaktualnieniom oprogramowania dostarczonym w ramach tej usługi.
- Dokonania rejestracji w celu korzystania z elektronicznych narzędzi HP i innych dostawców, służących do uzyskiwania informacji o oprogramowaniu, ściągania poprawek i nowszych wersji oprogramowania.

## Ograniczenia usługi

Czas reakcji podany w niniejszym dokumencie jest to typowy, początkowy czas reakcji na zgłoszenie Klienta. Czas reakcji w żaden sposób nie jest prawnie wiążący dla HP i nie oznacza, że HP zawsze zagwarantuje taki czas reakcji.

Usługi wsparcia HP dla starszych wersji oprogramowania bez stałej obsługi inżynierów są ograniczone do zasobów pomocy technicznej HP dostępnej w ramach globalnej sieci usługodawców HP.

Problemy, których nie można rozwiązać przez przekazanie odpowiedniej porady lub dostępnych na rynku poprawek oprogramowania, zostaną rozwiązane za pomocą obejścia problemu, o ile HP będzie miało możliwość przygotowania takiego obejścia. Problemy takie nie będą przekazywane do grup inżynierów HP ani innych dostawców.

## Warunki wykonania usługi

Klient, który chce zakupić tę usługę, musi mieć prawidłową licencję umożliwiającą korzystanie z aktualnie obsługiwanej wersji oprogramowania w momencie rozpoczęcia obowiązywania umowy dotyczącej wsparcia. W przeciwnym razie korzystanie z tej usługi może być możliwe po uiszczeniu dodatkowych opłat.

Usługa musi zostać wykupiona dla każdego systemu, gniazda, procesora, rdzenia procesora i użytkownika końcowego w środowisku informatycznym Klienta, które ma być objęte usługą.

Usługa wsparcia HP dla starszych wersji oprogramowania nie wymaga zakupu usługi aktualizacji oprogramowania. Jednak usługa ta jest zalecana, gdyż ułatwi migrację do wersji oprogramowania obsługiwanej w ramach usługi pomocy technicznej HP dla oprogramowania i pozwoli uniknąć opłaty przywrócenia wsparcia („return-to-support”), która może być wtedy należna.

## Informacje o zamawianiu

Niniejsze usługi można zamówić przy użyciu następujących oznaczeń:

- Usługa wsparcia HP dla starszych wersji oprogramowania ze stałą obsługą inżynierów: HJ903AC
- Usługa wsparcia HP dla starszych wersji oprogramowania bez stałej obsługi inżynierów: HJ904AC
- Usługa wsparcia HP dla starszych wersji oprogramowania (nieoptymalnego w sprzedaży) ze stałą obsługą inżynierów: HJ905AC
- Usługa wsparcia HP dla starszych wersji oprogramowania (nieoptymalnego w sprzedaży) bez stałej obsługi inżynierów: HJ906AC

### Więcej informacji:

[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

### Zarejestruj się, aby otrzymywać aktualizacje:

[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

Usługi HP są wykonywane na podstawie warunków ogólnych świadczenia usług serwisowych HP dostarczonych lub wskazanych klientowi w momencie zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe wynikające z obowiązujących lokalnych przepisów prawnych. Prawa te nie będą w żaden sposób naruszane przez warunki i postanowienia dotyczące usługi lub określone w ograniczonej gwarancji HP dostarczonej z produktem firmy HP.

© Copyright 2009, 2015 HP Development Company, L.P. Informacje zawarte w tym dokumencie mogą ulec zmianie bez wcześniejszego powiadomienia. Jedyne gwarancje na produkty i usługi HP są ustalane w dokumentach gwarancyjnych dołączonych do tych produktów i usług. Żadna z informacji zawartych w niniejszym dokumencie nie może być uznana w sposób dorozumiany za dodatkowy element gwarancji. Firma HP nie może być pociągana do odpowiedzialności za błędy techniczne i edycyjne, oraz za informacje pominięte w tym dokumencie.

