

HP Podpora predchádzajúcich verzií softvéru



HP Podpora dokončených softvérových produktov

Technologické služby HP – zmluvné služby, súčasť služieb HP Care

Výhody služby

- Prístup k technickým prostriedkom HP na vyriešenie problému
- Možnosť naďalej používať staršiu verziu softvéru počas prípravy na migráciu na novšiu verziu podporovanú v rámci služby HP Softvérová technická podpora
- Možnosť používať podporované dokončené softvérové produkty, ktoré spĺňajú potreby vašich podnikových riešení v prípadoch, keď môžu existovať závislé aplikácie

Hlavné prvky služby

- Prístup k technickým prostriedkom
- Analýza a vyriešenie problému
- Izolácia problému
- Softvérová elektronická podpora
- Podpora pri výskyte prevádzkových problémov so softvérom a používaní softvérových funkcií
- Vzdialený prístup
- Poradenstvo pri inštalácii
- Flexibilné časové okno poskytovania služby
- Flexibilný čas odozvy
- Riadenie eskalácie pre stále inžinierske služby
- Ďalší určení volajúci
- Podpora na mieste na žiadosť zákazníka

Služby HP Podpora predchádzajúcich verzií softvéru a HP Podpora dokončených softvérových produktov poskytujú vzdialenú softvérovú technickú podporu pre vybrané staršie produkty alebo staršie verzie softvéru HP a môžu byť k dispozícii aj pre vybraný softvér tretích strán podporovaný spoločnosťou HP.

Predchádzajúce verzie softvérových produktov sú staršie verzie, ktoré sa stále predávajú. Aktívny vývoj softvéru prebieha pre budúce verzie. Služba HP Aktualizácie softvéru sa neponúka pre predchádzajúce verzie, ale je k dispozícii pre aktuálnu verziu a umožňuje aktualizovať na najnovšiu verziu, keď ste na to pripravení. Hoci služba HP Aktualizácie softvéru nie je nevyhnutným predpokladom pre službu HP Podpora predchádzajúcich verzií softvéru, dôrazne sa odporúča. Ak sa následne rozhodnete pre aktualizáciu na aktuálnu verziu, musíte mať so spoločnosťou HP uzavretú zmluvu o podpore, ktorá zahŕňa službu HP Softvérové aktualizácie, alebo sa môže vyžadovať zaplatenie poplatku za návrat k podpore.

Dokončené softvérové produkty sú aktuálne softvérové produkty, pre ktoré už neprebieha aktívny vývoj ďalších verzií. Služba HP Aktualizácie softvéru nie je k dispozícii pre dokončené produkty.

Služby HP Podpora predchádzajúcich verzií softvéru a HP Podpora dokončených softvérových produktov poskytujú aj prístup k technickým prostriedkom spoločnosti HP na pomoc pri riešení problémov s implementáciou softvéru a prevádzkou.

So službami HP Podpora predchádzajúcich verzií softvéru a HP Podpora dokončených softvérových produktov majú vaši pracovníci oddelenia IT rýchly a spoľahlivý prístup k strediskám HP Global Solution Center. Inžinieri podpory stredisk HP Global Solution Center spolupracujú s vašim tímom a poskytujú rady týkajúce sa softvérových funkcií a ich používania, diagnostiky problémov a ich riešenia a identifikácie chýb softvéru. Služby podpory so stálymi inžinierskymi službami taktiež zahŕňajú schopnosť vytvoriť v prípade potreby nové opravy.

Pre mnohé produkty tieto služby zahŕňajú stále inžinierske služby, v ktorých spoločnosť HP zapojila zručnosti kľúčových špecialistov na riešenie problémov v spoločnosti HP a vybraných externých inžinierskych skupinách. Pre ďalšie produkty sa podpora poskytuje bez stálych inžinierskych služieb a je obmedzená na technické prostriedky dostupné v strediskách HP Global Solution Center.

Tieto služby navyše umožňujú elektronický prístup k informáciám o súvisiacich produktoch a podpore, a tak umožňujú každému pracovníkovi vášho oddelenia IT nájsť tieto komerčne dostupné dôležité informácie.

Špecifikácie

Tabuľka 1. Prvky služby

Prvok	Špecifikácie poskytovania
Základné prvky služby	
Prístup k technickým prostriedkom	Zákazník môže pristupovať k technickým prostriedkom spoločnosti HP prostredníctvom telefónu, elektronicke alebo faxom (ak je to miestne dostupné) a získať tak pomoc pri riešení problémov s implementáciou softvéru a prevádzkou.
Analýza a vyriešenie problému	Spoločnosť HP poskytuje podporu pri riešení identifikovateľných a reprodukovateľných problémov so softvérovými produktmi. Spoločnosť HP taktiež poskytuje zákazníkovi podporu pri identifikácii ťažko reprodukovateľných problémov. Zákazník navyše získa pomoc pri riešení problémov a určení konfiguračných parametrov pre podporované konfigurácie.
Izolácia problému	Spoločnosť HP poskytuje izoláciu problému pre softvérový produkt. Ak sa problém týka hardvéru, zákazník je o tom upovedomený. Ak sa na hardvér zákazníka vzťahuje servisná zmluva na údržbu hardvéru HP priamo u zákazníka, v zákazníkovi mene sa zaznamená požiadavka na servis. Ak sa na hardvér zákazníka nevzťahuje servisná zmluva na údržbu hardvéru HP priamo u zákazníka, na problém sa so zákazníkovi súhlasom v zákazníkovi mene zaznamená požiadavka na servis na základe telefonátu.
Softvérová elektronická podpora	V rámci tejto služby poskytuje spoločnosť HP prístup k určitým elektronickým a webovým nástrojom resp. službám týkajúcim sa softvéru. Zákazník má prístup k určitým funkciám sprístupneným registrovaným používateľom, ako sú napr. prehľadávanie dokumentov a databázy poznatkov technickej podpory na uľahčenie vyriešenia problému, prevzatie vybraných opráv na softvér a firmvér od spoločnosti HP, účasť na podporných fórach určených na riešenie problémov a zdieľanie najlepších postupov s inými registrovanými používateľmi a schopnosť využívať webový nástroj na odosielanie otázok priamo do strediska HP Global Solution Center a sledovanie stavu každej odoslanej požiadavky na servis.
Podpora pri výskyte prevádzkových problémov so softvérom a používaní softvérových funkcií	Spoločnosť HP poskytuje komerčne dostupné informácie týkajúce sa funkcií najnovších produktov a známych problémov a ich riešení, ako aj poradenstvo a pomoc v prípade výskytu prevádzkových problémov.
Vzdialený prístup	Spoločnosť HP môže so súhlasom zákazníka použiť na uľahčenie vyriešenia problému aj vybrané nástroje na vzdialený prístup. Využitie týchto nástrojov umožňuje spoločnosti HP interaktívne pracovať so zákazníkom a zjednodušuje vzdialenú diagnostiku problémov so systémom zákazníka. Zákazník sa môže rozhodnúť, či chce použiť tieto nástroje na vzdialený prístup na pomoc pri riešení požiadaviek na servis. V rámci tohto prvku sa používajú len nástroje vyvinuté spoločnosťou HP alebo schválené spoločnosťou HP.

Tabuľka 1. Prvky služby (pokračovanie)

Prvok	Špecifikácie poskytovania
Poradenstvo pri inštalácii	<p>Poradenská podpora sa poskytuje zákazníkovi, u ktorého sa vyskytnú problémy pri inštalácii softvérového produktu alebo ktorý potrebujú rady o správnych postupoch inštalácie a aktualizovaní samostatných aplikácií. Poskytuje sa aj poradenská podpora pre softvérové produkty inštalované v sieťovom prostredí.</p> <p>Tento prvok služby nezahŕňa prevzatie kompletných softvérových balíkov ani podrobné sprevádzanie zákazníka inštaláciou od začiatku do konca. Tieto služby sú k dispozícii za príplatok a je možné ich od spoločnosti HP zakúpiť samostatne.</p>
Flexibilné časové okno poskytovania služby	<p>Časové okno poskytovania služby predstavuje časový úsek, počas ktorého sú služby k dispozícii. Flexibilné časové okno je k dispozícii na uľahčenie prispôbenia časového okna na riešenie konkrétnych potrieb zákazníka.</p>
Flexibilný čas odozvy	<p>Čas odozvy predstavuje časový úsek, ktorý začína plynúť prijatím prvotnej požiadavky na servis a jej zaznamenaním v spoločnosti HP a končí sa, keď autorizovaný zástupca spoločnosti HP zavolá zákazníkovi s cieľom preskúmať požiadavku, ak tento čas spadá do určeného časového okna poskytovania služby.</p> <p>Sú k dispozícii tieto časy odozvy:</p> <ul style="list-style-type: none">• 2-hodinová odozva: Autorizovaný zástupca spoločnosti HP skontaktuje zákazníka s cieľom začať softvérovú technickú podporu do 2 hodín od zaznamenania požiadavky na servis v spoločnosti HP, ak tento čas spadá do zmluvného časového okna poskytovania služby.• 1-hodinová odozva: Autorizovaný zástupca spoločnosti HP skontaktuje zákazníka s cieľom začať softvérovú technickú podporu do 1 hodiny od zaznamenania požiadavky na servis v spoločnosti HP, ak tento čas spadá do zmluvného časového okna poskytovania služby.
Ďalšie prvky služby	<p>Ďalšie prvky služby HP Podpora predchádzajúcich verzií softvéru so stálymi inžinierskymi službami a HP Podpora dokončených softvérových produktov so stálymi inžinierskymi službami.</p>
Riadenie eskalácie pre stále inžinierske služby	<p>Pre služby HP Podpora predchádzajúcich verzií softvéru alebo HP Podpora dokončených softvérových produktov, ktoré zahŕňajú stále inžinierske služby spoločnosť HP zriadila formálne postupy eskalácie na uľahčenie riešenia zložitých problémov. Manažment spoločnosti HP koordinuje eskaláciu problému zapojením zručností kľúčových špecialistov na riešenie problémov v spoločnosti HP a vybraných externých inžinierskych skupinách.</p>

Tabuľka 2. Voliteľné prvky služby

Prvok	Špecifikácie poskytovania
Ďalší určení volajúci	<p>Táto služba zahŕňa podporu troch určených volajúcich na strane zákazníka. Zákazník môže voliteľne dokúpiť podporu pre ďalších volajúcich.</p>
Podpora na mieste na žiadosť zákazníka	<p>Zákazník si môže zakúpiť služby podpory na mieste, ktoré poskytujú technickí špecialisti spoločnosti HP na softvér. Táto možnosť je k dispozícii pre zákazníkov, ktorí nepovažujú služby vzdialenej softvérovej technickej podpory za prijateľnú alternatívu.</p>

Povinnosti zákazníka

Zákazník sa zaväzuje:

- uchovávať a na požiadanie predložiť spoločnosti HP všetky originály softvérových licencií, licenčných zmlúv, licenčné kľúče a registračné informácie k predplateným službám podľa tejto služby,
- používať všetky softvérové produkty v súlade s platnými licenčnými podmienkami spoločnosti HP podľa základnej softvérovej licencie zákazníka, alebo prípadne v súlade platnými licenčnými podmienkami externého výrobcu softvéru vrátane všetkých dodatočných licenčných podmienok k softvéru, ktoré môžu byť súčasťou takýchto softvérových aktualizácií poskytovaných na základe tejto služby,
- byť zodpovedný za registráciu umožňujúcu používanie elektronických prostriedkov spoločnosti HP alebo tretích strán s cieľom získavania informácií o softvérových produktoch a preberania softvérových opráv alebo nových vydaní softvérových produktov.

Obmedzenia služby

Čas odozvy uvedený v tomto dokumente sa poskytuje ako typický čas prvej odozvy na požiadavku zákazníka na technickú podporu. Čas odozvy v žiadnom prípade nepredstavuje právnu požiadavku ani záväzok pre spoločnosť HP, že bude vždy poskytovať takúto odozvu v uvedenom čase.

Služby HP Podpora predchádzajúcich verzií softvéru a HP Podpora dokončených softvérových produktov bez stálych inžinierskych služieb sú obmedzené na prostriedky dostupné v celosvetovej organizácii poskytovania služieb spoločnosti HP.

Problémy, ktoré organizácia poskytovania služieb nedokáže vyriešiť poskytnutím rady alebo komerčne dostupnej softvérovej opravy, sa budú riešiť náhradným postupom, ak spoločnosť HP dokáže takýto postup sprístupniť. Problémy sa nebudú eskalovať inžinierskej skupine spoločnosti HP ani tretej strany.

Kritériá pre poskytnutie služby

Na to, aby zákazník získal právo na zakúpenie tejto služby, musí mať náležitú licenciu na používanie aktuálne podporovanej revízie softvéru na začiatku obdobia zmluvy o poskytovaní podpory; v opačnom prípade môžu byť zákazníkovi vyrubené dodatočné poplatky za vznik práva na využívanie služby.

Túto službu je potrebné zakúpiť pre každý systém, päťicu, procesor, procesorové jadro alebo koncového používateľa v prostredí zákazníka, ktoré vyžaduje podporu.

Služba HP Aktualizácie softvéru nie je nevyhnutným predpokladom pre službu HP Podpora predchádzajúcich verzií softvéru. Dôrazne sa však odporúča, pretože uľahčí prechod na verziu softvéru podporovanú v rámci služby HP Softvérová technická podpora a eliminuje potrebu poplatku za návrat k podpore, ktorý sa v takých prípadoch môže vyžadovať.

Informácie o objednávaní

Tieto služby si môžete zakúpiť pomocou nasledujúcich čísel produktov:

- HP Podpora predchádzajúcich verzií softvéru so stálymi inžinierskymi službami: HJ903AC
- HP Podpora predchádzajúcich verzií softvéru bez stálych inžinierskych služieb: HJ904AC
- HP Podpora dokončených softvérových produktov so stálymi inžinierskymi službami: HJ905AC
- HP Podpora dokončených softvérových produktov bez stálych inžinierskych služieb: HJ906AC

Ďalšie informácie nájdete na
hp.com/go/cpc

Zaregistrujte sa pre aktualizácie
hp.com/go/getupdated

Služby HP sa riadia platnými podmienkami a požiadavkami poskytovania služby HP, ktoré spoločnosť poskytne alebo na ktoré upozorní zákazníka v čase kúpy. Zákazník môže mať ďalšie zákonné práva v súlade s platnými miestnymi zákonmi. Podmienky a požiadavky služby HP ani obmedzená záruka HP poskytované s produktom HP nemajú na takéto práva žiaden vplyv.

© Copyright 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informácie uvedené v tomto dokumente sa môžu zmeniť bez predchádzajúceho upozornenia. Jediné záruky na produkty a služby spoločnosti HP sú výslovne uvedené v záručných podmienkach, ktoré sú súčasťou týchto produktov a služieb. Žiadne tu uvedené vyhlásenie nezakladá právny nárok na rozšírenie záruky alebo podmienok, oznámených alebo predpokladaných, v skutočnosti alebo v súlade so zákonom. Spoločnosť HP nenesie žiadnu zodpovednosť za technické či redakčné chyby a vynechania v tejto brožúre.

