



# Prior Software Version Support och Mature Software Product Support

## Avtalstjänster, en del av HP Care

### Tjänstens fördelar

- Tillgång till HPs tekniska resurser för problemlösning
- Möjlighet att fortsätta använda en äldre programvaruversion samtidigt som du förbereder migrering till en nyare version som stöds av HP Software Technical Support
- Möjlighet att använda en färdigutvecklad programvaruprodukt som uppfyller behoven i din affärslösning där olika applikationer kan vara beroende av varandra

### Tjänstens egenskaper

- Tillgång till teknisk personal
- Analys och åtgärdande av problem
- Problemissolering
- Elektronisk programvarusupport
- Programvarufunktioner och driftsrelaterad support
- Fjärråtkomst
- Support med installationsrådgivning
- Flexibel täckningsperiod
- Flexibel svarstid
- Eskaleringsrutiner för upprätthållande programmering
- Ytterligare namngivna, behöriga supportbeställare
- Support på platsen på kundens begäran

Tjänsterna Prior Software Version Support (support för tidigare programvaruversioner) och Mature Software Product Support (support för färdigutvecklad programvara) erbjuder teknisk support på distans för berättigade äldre produkter eller äldre versioner av HP-programvara och kan även vara tillgängliga för berättigade tredjepartsprodukter som stöds av HP.

Tidigare programvaruversioner är icke aktuella programvaruversioner som fortfarande säljs. Aktiv programutveckling sker fortlöpande för framtida publicering av nya versioner. Tjänsten Software Updates Service erbjuds inte för tidigare programvaruversioner, men är tillgänglig för den aktuella versionen så att du kan uppdatera till den senaste versionen när du är redo för detta. Även om Software Updates Service inte är ett krav för köp av Prior Software Version Support, är denna tjänst något som vi verkligen rekommenderar. Om du senare väljer att uppdatera till den aktuella programvaruversionen måste du antingen ha ett HP-supportavtal som omfattar HP Software Updates Service eller erlägga en så kallad retur till support-avgift.

Färdigutvecklad programvara är aktuella programvaruprodukter för vilka det inte längre pågår någon aktiv teknisk utveckling av nya versioner. Software Updates Service är inte tillgänglig för färdigutvecklade produkter.

Tjänsterna Prior Software Version Support och Mature Software Product Support ger även tillgång till HPs tekniska resurser som hjälper till att lösa problem vid implementering eller användning av programvaran.

Med tjänsterna Prior Software Version Support och Mature Software Product Support har din IT-personal snabb och tillförlitlig åtkomst till HP Global Solution Center. Ingenjörerna på HP Global Solution Center samarbetar med din IT-personal för att ge råd om programvarans funktioner och användning. De diagnostiserar och löser problem och identifierar fel i programvaran. Supporttjänster med upprätthållande programmering omfattar även möjligheten att skapa nya programrättelser (patches) vid behov.

För många produkter omfattar dessa tjänster upprätthållande programmering för vilken HP anlitar specialister på problemlösning inom HP och hos utvalda tredjepartsleverantörer. För andra produkter tillhandahålls support utan upprätthållande programmering och supporten är begränsad till tekniska resurser inom HP Global Solution Center.

Dessa tjänster ger även elektronisk åtkomst till närliggande produkt- och supportinformation, så att din IT-personal kan hitta grundläggande information som är kommersiellt tillgänglig.

## Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Egenskap	Leveransspecifikationer
<b>Tjänstens huvudinnehåll</b>	
<b>Tillgång till teknisk personal</b>	Kunden kan nå HPs tekniska resurser via telefon, elektronisk kommunikation eller fax (där detta är tillgängligt lokalt) för att få hjälp med att lösa problem med implementering eller drift av programvara.
<b>Analys och åtgärdande av problem</b>	HP ger åtgärdande support för att lösa programvaruproblem som är identifierbara och kan reproduceras av kunden. HP ger även support för problem som är svåra att reproducera och hjälper kunden att identifiera dessa. Kunden får även hjälp med att felsöka problem och fastställa konfigurationsparametrar för konfigurationer som stöds.
<b>Problemisolering</b>	HP utför isolering av problem i programvaruprodukten. Om problemet uppfattas som relaterat till hårdvaran blir kunden informerad om detta. Om kundens hårdvara omfattas av ett serviceavtal för hårdvaruunderhåll på plats, loggas en servicebeställning för kundens räkning. Efter kundens godkännande kan, för kundens räkning, en servicebeställning loggas per supportsamtal för problem relaterade till hårdvara som inte omfattas av ett serviceavtal för hårdvaruunderhåll på plats.
<b>Elektronisk programvarusupport</b>	Som en del av denna tjänst ger HP kunden åtkomst till vissa programvarurelaterade elektroniska och webbaserade verktyg och tjänster, när sådana är tillämpliga.  Kunden har åtkomst till vissa funktioner som erbjuds registrerade användare, exempelvis möjlighet att söka i tekniska supportdokument och kunskapsdatabaser för att underlätta problemlösning, ladda ned utvalda rättelser till HPs programvara och inbyggd programvara, delta i supportforum för att lösa problem och utbyta användningstips med andra registrerade användare samt använda ett webbaserat verktyg för att ställa frågor direkt till HP Global Solution Center och visa status för servicebeställningar.
<b>Programvarufunktioner och driftsrelaterad support</b>	HP tillhandahåller information, när den blir kommersiellt tillgänglig, om de senaste produktfunktionerna, om kända problem och om tillgängliga lösningar samt ger råd och hjälp avseende användningen av produkterna.
<b>Fjärråtkomst</b>	Efter HPs eget val och med kundens godkännande kan utvalda verktyg för fjärråtkomst användas för att underlätta problemlösning. Genom att använda sådana verktyg kan HP arbeta interaktivt med kunden och underlätta fjärrdiagnostisering av problem i kundens system.  Kunden kan välja att använda något av dessa fjärråtkomstverktyg för att underlätta åtgärdandet av det problem som servicebeställningen avser. Endast verktyg som tillhandahållits/godkänts av HP kan användas för fjärråtkomst.

**Tabell 1.** Tjänstens egenskaper (forts)

<b>Egenskap</b>	<b>Leveransspecifikationer</b>
<b>Support med installationsrådgivning</b>	Begränsad rådgivande support tillhandahålls till kunden när denne har problem med en produktinstallation eller behöver råd angående korrekta installationsmetoder och uppdatering av fristående applikationer. Rådgivande support för produkter som installeras i en nätverksmiljö tillhandahålls också.  Denna service omfattar inte nedladdning av fullständiga programvarupaket eller genomgång av en installation från början till slut. Dessa tjänster är tillgängliga mot ytterligare avgift och kan köpas från HP separat.
<b>Flexibel täckningsperiod</b>	Täckningsperioden anger den tid under vilken tjänsterna är tillgängliga. Flexibla och valfria täckningstider finns tillgängliga för att underlätta anpassning av täckningsperioden för att tillgodose varje kunds verksamhetsbehov.
<b>Flexibel svarstid</b>	Svarstiden definieras som den tid som förflyter från det att kundens servicebeställning tas emot och registreras hos HP tills HPs representant kontaktar kunden för att åtgärda problemet, om denna tid faller inom det specificerade täckningsperioden.  Följande svarstider är tillgängliga: <ul style="list-style-type: none"><li>• 2 timmars svarstid: En auktoriserad HP-representant tar kontakt med kunden för att påbörja teknisk programvarusupport inom 2 timmar efter det att begäran om service har registrerats hos HP, om denna tid faller inom den täckningsperioden som avtalet omfattar.</li><li>• 1 timmes svarstid: En auktoriserad HP-representant tar kontakt med kunden för att påbörja teknisk programvarusupport inom 1 timme efter det att begäran om service har registrerats hos HP, om denna tid faller inom den täckningsperiod som avtalet omfattar.</li></ul>
<b>Tilläggsfunktioner i tjänsten</b>	Det här är en tilläggsfunktion i tjänsten Prior Software Version Support med upprätthållande programmering och Mature Software Product Support med upprätthållande programmering.
<b>Eskaleringsrutiner för upprätthållande programmering</b>	För tjänsterna Prior Software Version Support och Mature Software Product Support som omfattar upprätthållande programmering har HP upprättat formella eskaleringsrutiner för att underlätta lösningen av mycket komplexa problem. HPs personal koordinerar problemeskaleringen genom att snabbt engagera specialister inom HP och hos utvalda tredjepartsleverantörer.

**Tabell 2.** Tillvalstjänster

<b>Egenskap</b>	<b>Leveransspecifikationer</b>
<b>Fler namngivna personer som har rätt att ringa</b>	I tjänsten ingår att tre namngivna personer hos kunden har rätt att begära support. Kunden kan därutöver köpa ett tillval som berättigar till ytterligare supportbeställare.
<b>Support på platsen på kundens begäran</b>	Kunden kan köpa supporttjänster på plats av en teknisk programvaruspecialist från HP. Det här alternativet är tillgängligt för kunder som inte betraktar fjärrsupport för programvara som ett godtagbart alternativ.

## Kundens ansvar

Kunden ska utföra följande:

- Behålla, och på begäran överlämna till HP, alla ursprungliga programvarulicenser, licensavtal, licensnycklar och registreringsinformation för abonnemangstjänster, enligt vad som är tillämpligt för denna tjänst.
- Använda alla programvaruprodukter i enlighet med aktuella licensvillkor för HP-programvara motsvarande kundens erforderliga underliggande programvarulicens eller i enlighet med de aktuella licensvillkoren från tillverkaren av tredjepartsprogramvara, om tillämpligt. Detta innebär alla ytterligare licensvillkor för programvara som kan medfölja programvaruuppdateringar som tillhandahålls inom ramen för denna tjänst.
- Ansvara för att registrera sig som användare av elektroniska verktyg hos HP eller tredje part för att erhålla information om programvaruprodukter eller ladda ned rättelser.

## Begränsningar av tjänsten

Den svarstid som anges i detta dokument är den normala initiala svarstiden för kundens beställningar av teknisk support. Svarstiden utgör inte på något sätt ett krav eller en förpliktelse i laglig mening som tvingar HP att alltid ge respons inom den angivna tiden.

Tjänsterna HP Prior Software Version Support och Mature Software Product Support utan upprätthållande programmering är begränsade till de resurser som är tillgängliga i HPs globala serviceorganisation.

Problem som inte kan lösas av serviceorganisationen genom rådgivning eller leverans av en kommersiellt tillgänglig programrättelse kommer att korrigeras genom en åtgärd som kringgår problemet, i de fall där HP kan vidta en sådan åtgärd. Problemen kommer inte att eskaleras till en expertgrupp inom HP eller hos tredje part.

## Förutsättningar

För att kunna köpa denna tjänst måste kunden ha rätt licens för att använda den version av programvaran som stöds när supportavtalets löptid börjar. I annat fall kan ytterligare avgifter debiteras för att kunden ska bli berättigad till att köpa tjänsten.

Den här tjänsten måste köpas för varje system, processor eller slutanvändare i kundens miljö som kommer att behöva support.

Tjänsten Software Updates Service är inte ett krav för HP Prior Software Version Support. Den är dock något som verkligen rekommenderas eftersom den underlättar övergång till en programvaruversion som stöds under Software Technical Support och gör att man slipper betala en retur-till-support-avgift som annars kan komma att debiteras.

## Beställningsinformation

Vid köp av dessa tjänster gäller följande produktnummer:

- Prior Software Version with Sustaining Engineering Support (HJ903AC)
- Prior Software Version without Sustaining Engineering Support (HJ904AC)
- Mature Software Product with Sustaining Engineering Support (HJ905AC)
- Mature Software Product without Sustaining Engineering Support (HJ906AC)

**Mer information finns på**  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

**Registrera dig för uppdateringar**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

HP-tjänster regleras av HPs försäljningsvillkor, servicevillkor och allmänna leveransbestämmelser som tillhandahålls kunden vid köpet. Den lokala lagstiftningen kan ge kunden fler rättigheter och dessa rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs försäljnings- och servicevillkor eller av HPs begränsade garanti som en HP-produkt omfattas av.

© Copyright 2009, 2015 HP Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att bli inaktuell utan föregående meddelande. De enda garantier som gäller för HP-produkter och -tjänster beskrivs i de uttryckliga garantier som medföljer produkterna och tjänsterna. Ingenting i detta dokument skall anses utgöra en utökning av sådan garanti. HP ansvarar inte för tekniska fel, redaktionella fel eller utelämnade uppgifter i detta dokument.

