

Услуга за софтуерна техническа поддръжка на HP



Услуги HP Care Pack и договорни услуги, част от HP Care

Предимства на услугата

- Достъп до специализирани технически ресурси на HP за по-бързо разрешаване на проблеми
- Може да допринесе за увеличена системна производителност и намалено време на престой поради софтуерни повреди
- Надеждно време за реакция

Основни характеристики на услугата

- Достъп до електронна информация за поддръжка и услуги
- Достъп до технически ресурси
- Анализ и разрешаване на проблеми
- Справяне с усложненията
- Софтуерна електронна поддръжка
- Софтуерни функции и оперативна поддръжка
- Отдалечен достъп
- Консултации при инсталиране
- Гъвкав период на покритие
- Гъвкаво време за реакция
- Допълнителни лица за контакт (опция при Договорни услуги)
- Поддръжка на място по искане на клиента (опция при Договорни услуги)

Услугата за софтуерна техническа поддръжка HP Care Pack предлага пълна дистанционна поддръжка за софтуер на HP и определен друг софтуер.

С тази поддръжка вашият ИТ персонал има достъп до центрове за поддръжка на HP. Инженерите в този център могат да работят съвместно с вашите ИТ служители и да дадат съвети за функциите и използването на софтуер, да предложат диагностика и разрешаване на проблеми, да открият софтуер или да предложат достъп до кръпки.

Тази услуга осигурява електронен достъп до подробни данни за поддръжка на всеки член на ИТ екипа ви с цел намиране на важна информация за продукта и поддръжката.

Спецификации

Таблица 1. Характеристики на услугата

Характеристика	Спецификации на доставка на услугата
Достъп до технически ресурси	Клиентът има достъп до техническите ресурси на HP по телефон, електронна поща или факс (ако е наличен) за помощ при разрешаването на софтуерни и оперативни проблеми.
Анализ и разрешаване на проблеми	HP осигурява коригираща поддръжка, за да бъдат решени разпознаваеми и възпроизводими от клиента проблеми в програмните продукти. HP също така предоставя поддръжка с цел да улесни Клиента да идентифицира проблемите, които са трудни за възпроизвеждане. Освен това, Клиентът получава помощ при отстраняване на неизправности и определяне на конфигурационните параметри.
Изолиране на проблеми	Предоставя се изолиране на проблеми за софтуерния продукт. Клиентът бива уведомен, ако даден проблем се счете за хардуерен. Ако хардуерът на Клиента не се третира от Споразумението за поддръжка на хардуер на място на HP, ще бъде подадена заявка за услуга в отдела за диагностика преди изпращане от името на Клиента. С одобрението на Клиента, от негово име ще бъде подадена заявка за услуга според повикване за проблеми, свързани с хардуер, който не се третира от Споразумението за поддръжка на хардуер на място.
Управление на ескалиране	HP е установил формални процедури за ескалиране, за да улесни разрешаването на комплексни проблеми. Местният отдел на HP координира ескалирането на проблеми, включвайки уменията на подходящите HP ресурси и/или избрани трети лица с цел да помогне за разрешаването на проблеми.
Софтуерна електронна поддръжка	Като част от тази услуга HP предоставя достъп до определени електронни и уеб базирани инструменти и услуги. Тези инструменти дават достъп на Клиента до определени възможности, като например търсенето на документация за техническа поддръжка или бази данни, които помагат за по-бързото решаване на възникнали проблеми и позволяват участието във форуми за поддръжка, където се споделят решения на проблеми и най-добри практики с другите регистрирани потребители. Освен това Клиентът ще може да използва уеб базиран инструмент за отправяне на въпроси директно към HP Global Solution Center и да вижда състоянието на всяка изпратена заявка за услуга.

Таблица 1. Характеристики на услугата (продължение)

Характеристика	Спецификации на доставка на услугата
Софтуерни функции и работна поддръжка	НР предоставя информация, ако е търговски налична, за най-новите функции на продукта, известни проблеми и техните решения, както и оперативни съвети и помощ.
Отдалечен достъп	<p>По усмотрение на НР и с разрешение от Клиента, някои инструменти за отдалечен достъп, като инструмента за поддръжка по телефона, може да се използват при разрешаването на проблема. Използването на тези инструменти позволява на НР да работи с Клиента и улеснява отдалечената диагностика на проблеми в системата на Клиента.</p> <p>Клиентът може да избере някой от инструментите за отдалечен достъп, за да разреши проблемите. Само одобрени от НР услуги следва да се използват в рамките на тази функция</p>
Консултации при инсталиране	<p>Предлага се ограничена поддръжка чрез консултации, която се свежда до основна консултантска помощ за клиенти, изпитващи затруднения при инсталиране на софтуерен продукт или които търсят съвети за подходящи методи за инсталиране и актуализиране на самостоятелни приложения. Предлага се и ограничена поддръжка чрез консултации за софтуерни продукти, които са инсталирани в мрежова среда. Обхватът на този тип консултантска помощ се определя по преценка на НР.</p> <p>Изключенията за тази консултантска помощ включват, но не само, следното: изтегляне на цялостни софтуерни пакети или съдействие за клиента по време на инсталацията от начало до край. Тези услуги се предлагат срещу допълнително заплащане и могат да се закупят отделно от НР.</p>
Гъвкав период на покритие	<p>Периодът на покритие указва времето, когато е налична определена услуга и зависи от типа на услугата, закупена от клиента:</p> <ul style="list-style-type: none">• Софтуерна техническа поддръжка като част от Care Pack:<ul style="list-style-type: none">– Стандартно работно време, стандартни работни дни: Услугата е налична от 08:00 до 17:00 ч. местно време, от понеделник до петък, без почивните дни на НР. Покритието важи, ако е закупена поддръжка на софтуер на НР. Заявките, които са приети и направени извън този срок, се регистрират на следващия ден, когато има такъв срок, валиден за Клиента (според географското местоположение).– 24x7: Тази услуга е налична 24 часа на ден, седем дни в седмицата, вкл., през почивните дни на НР. Срокът на покритие е валиден при покупка на тази поддръжка.• Договорни услуги за софтуерна техническа поддръжка<ul style="list-style-type: none">– Гъвкави часове за предлагане на услугите, които се определят от клиентите според нуждите им. <p>Заявки за услуги, получени извън избрания период на покритие, се регистрират за следващия ден, в който клиентът има период на покритие. Всички периоди на покритие зависят от местните ресурси. Свържете се с местен търговски офис на НР за подробности във връзка с възможностите и опциите за предлагане на услуги в периода на покритие.</p>
Гъвкаво време за реакция	<p>Времето за реакция определя периода на услугата, който започва с приемането на първоначалната заявка за обслужване и регистрирането ѝ от НР и приключва, когато упълномощен представител на НР се свърже с клиента за отзиви от услугата, ако този период попада в избрания период на покритие на клиента. Заявки, получени извън периода на покритие на клиента, се регистрират за следващия ден, в който клиентът има период на покритие (в зависимост от географското местоположение).</p> <p>Предлагат се следните опции за време за реакция:</p> <ul style="list-style-type: none">• Стандартна реакция: Упълномощен представител на НР се свързва с клиента, за да стартира предоставянето на услугата за софтуерна техническа поддръжка в рамките на 2 часа след регистриране на заявката за услуга, ако времето съвпада с договорения период на покритие. Това време за реакция е времето за реакция по подразбиране за Care Pack за софтуерна техническа поддръжка, Неограничена софтуерна техническа поддръжка по договор и софтуерна техническа поддръжка при повреда по договор• Реакция в рамките на 1 час: Упълномощен представител на НР се свързва с клиента, за да стартира предоставянето на услугата за софтуерна техническа поддръжка в рамките на 1 час след регистриране на заявката за услуга, ако времето съвпада с договорения период на покритие. Това е време за реакция, което може да се закупи по желание само с Неограничена софтуерна техническа поддръжка по договор .

Таблица 2. Характеристики от услугите по избор за Договорни услуги

Характеристика	Спецификации на доставка на услугата
Допълнителни лица за контакт	В тази услуга е включена поддръжка за три допълнителни имена на служители на клиента. Клиентът може да закупи по избор поддръжка за допълнителни служители.
Поддръжка на място по искане на клиента	Клиентът може да закупи услуги за поддръжка на място от софтуерен технически специалист на НР. Тази опция се предлага за клиенти, за които отдалечената софтуерна техническа поддръжка не е приемлива алтернатива.

Ограничения на услугата

- Времето за реакция, посочено тук, се счита за обичайно първоначално време за реакция при заявка на клиент за техническа поддръжка. Няма правно изискване или задължение на НР винаги да се спазва посоченото време за реакция.
- Достъпът на клиента до техническите ресурси на НР за поддръжката на софтуер със срочни лицензи може да е ограничен до уеб базирано регистриране на обаждане.

Необходими условия

За да отговаря на изискванията за тази услуга, софтуерният продукт на НР, за който се използва софтуерната техническа поддръжка, трябва да има покритие по договор за поддръжка на НР, в който е предвидена услуга за софтуерни актуализации, с определени изключения. Услугата за софтуерни актуализации не е необходимо условие за следните продукти:

- продукт, за който не се предлага услугата Софтуерни актуализации
- продукт, за който се смята, че не е необходимо закупуването на услугата Софтуерни актуализации

За базиран на фърмуер софтуер клиентът трябва да има право на фърмуера, както и на базирани на фърмуера софтуерни актуализации. За определени хардуерни продукти за това право се изисква договор за хардуерна поддръжка (или гаранция) и договор за софтуерна поддръжка. Ако актуализацията на фърмуера не може да се инсталира при клиента, НР ще осигури инсталиране на актуализацията на фърмуера само до степен, описана в информационния лист за базова хардуерна поддръжка (или описанието на гаранционната поддръжка), и само ако клиентът има съответните права и лиценз за използване на фърмуерните актуализации.

Приложимост на услугата

- За да може да закупи тази услуга, клиентът трябва има подходящ лиценз за използване на текущо поддържана версия на софтуера към момента, в който започва покритието на договора за поддръжка; в противен случай се начисляват допълнителни такси, за да може клиентът да отговаря на условията на услугата.
- Тази услуга трябва да се закупи за всяка система, процесор или краен потребител в средата на клиента, за която се изисква поддръжка.

Задължения на клиента

Клиентът е задължен:

- да запази и при поискване от страна на НР да предостави всички софтуерни лицензи, лицензионни споразумения за надстройка и лицензионни ключове и информация за регистрация за абонаментна услуга, ако е приложимо за тази услуга
- да използва всички софтуерни продукти в съответствие с текущите условия за лицензиране на софтуер на НР, съответстващи на задължителния софтуерен лиценз или на текущите лицензионни условия на трета страна производител на софтуер, ако е приложимо
- да поема отговорност за действие във връзка с актуализациите на софтуерни продукти и уведомленията за излизане от експлоатация, получени от центъра за поддръжка на НР

Информация за поръчка

За да поръчате тази услуга, се свържете с търговски представител на HP и посочете един от следните продуктови номера.

За Care Pack за софтуерна техническа поддръжка:

- Клиенти, които са закупили този Care Pack, могат да се обадят неограничен брой пъти за поддръжка в рамките на срока на договора за пакета услуги.

За Договорни услуги за софтуерна техническа поддръжка:

- NA158AC за Неограничена софтуерна техническа поддръжка – Неограничена поддръжка по телефона за клиенти, които предпочитат фиксиран бюджет за поддръжка с възможност за връзка с HP при софтуерни проблеми, без да се изчерпва броят закупени възможности за поддръжка преди края на договора. Клиенти с неограничена услуга могат да правят неограничен брой обаждания в рамките на договора според избраните от клиента период на покритие и време за реакция.
- NA159AC за софтуерна техническа поддръжка при повреда – поддръжка при повреда (само за определени продукти на Microsoft®, Linux® и Novell) за клиенти, които искат да закупят фиксиран брой обаждания (при повреда) в рамките на едногодишен договор. Трябва да се закупят най-малко 10 обаждания със софтуерна техническа поддръжка. Неизползваните обаждания стават невалидни след края на договора. Една повреда се брои за едно обаждане за разрешаване на проблем и се приема за една закупена поддръжка според HP, независимо от броя обаждания, необходими за разрешаване на проблема. Следният списък съдържа някои примери кога една повреда се счита за отстранена:
 - Клиентът е получил информацията, с която разполага HP за разрешаване на проблема.
 - Клиентът е получил информация как да получи софтуерна корекция или корекции за разрешаване на проблема.
 - Клиентът е получил уведомление, че софтуерният проблем е предизвикан от неизвестна, неразрешима грешка в софтуера.
 - Клиентът е получил уведомление, че проблемът се е оказал хардуерен.
 - Клиентът е получил уведомление, че проблемът е разрешен в следваща версия на продукта.

Научете повече на
hp.com/go/cps

Абонирайте се за актуализации
hp.com/go/getupdated

За Услуги на HP важат приложимите срокове и условия на HP за предлаганите или представените на клиента услуги към момента на покупката. Клиентът може да има допълнителни законови права, основани на местното приложимо законодателство, които не се влияят по никакъв начин от условията и сроковете на HP за услугата или Ограничената гаранция на HP за продукт на HP.

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Съдържащата се тук информация подлежи на промяна без предизвестие. Единствените гаранции за продукти и услуги на HP за описани в изричните декларации за гаранции към съответните продукти и услуги. Нищо от съдържащото се тук не трябва да се тълкува като допълнителна изрична или подразбираща се гаранция или условие, както по смисъла на закона, така и на практика. HP не носи отговорност за технически и редакторски грешки в настоящото.

Linux е регистрирана търговска марка на Linus Torvalds в САЩ и други държави. Microsoft, Encarta, MSN и Windows са регистрирани търговски марки или търговски марки на Microsoft Corporation в САЩ и/или други държави.

4AA5-9597BGE, юли 2015 г.

