

Teknisk softwaresupport

Care Pack- og kontraktservices, en del af HP Care



Fordele

- Adgang til HP's tekniske specialister, så problemer kan løses hurtigere
- Kan forbedre systemets ydeevne og reducere nedetid i tilfælde af fejl i softwaren
- Pålidelige tilkaldetider

Serviceydelser

- Adgang til tekniske specialister
- Problemanalyse og -løsning
- Problemissolering
- Eskalering
- Elektronisk softwaresupport
- Softwarefunktioner og driftsmæssig support
- Fjernadgang
- Rådgivende support ved installation
- Fleksibel dækningsramme
- Fleksibel responstid
- Yderligere kontaktpersoner (tilvalg med kontraktservices)
- Support på stedet, hvis kunden ønsker dette (tilvalg med kontraktservices)

Teknisk softwaresupport leverer omfattende fjernsupportservices til HP-softwareprodukter og udvalgte softwareprodukter fra tredjeparter.

Med Teknisk softwaresupport får dine it-medarbejdere hurtig og pålidelig adgang til HP's globale supportcentre. HP's tekniske specialister arbejder sammen med dit it-team og rådgiver teamet om softwarefunktioner og anvendelsen af disse, hjælper med at diagnosticere og løse problemer og identificerer fejl i softwaren.

Denne service giver også elektronisk adgang til omfattende supportoplysninger, så alle dine it-medarbejdere kan finde vigtige produkt- og supportoplysninger.

Specifikationer

Tabel 1. Ydelse

| Ydelse | Beskrivelse |
|---|--|
| Adgang til tekniske specialister | Kunden kan få adgang til HP's tekniske specialister via telefon, elektronisk kommunikation eller fax (hvis dette findes lokalt) og få hjælp til at løse problemer med softwareimplementering eller driftsmæssige problemer. |
| Problemanalyse og -løsning | HP yder udbedrende support for at løse identificerbare problemer, som kan genskabes, i forbindelse med softwareproduktet. HP yder endvidere support som en hjælp til at identificere problemer, der er vanskelige at genskabe. Ydermere får kunden assistance i forbindelse med fejlfindingsproblemer og til bestemmelse af konfigurationsparametre til understøttede konfigurationer. |
| Problemissolering | HP yder problemissolering for softwareproduktet. Kunden informeres, hvis det vurderes, at problemet er hardware-relateret. Hvis kundens hardware er dækket af en aftale for hardwarevedligeholdelse på stedet, logges en serviceanmodning på kundens vegne. Hvis muligt, oprettes der - med kundens godkendelse - en besøgsspecifik serviceanmodning på det aktuelle tidspunkt og til de aktuelle materialepriser på kundens vegne i forbindelse med hardwareproblemer, der ikke er dækket af en aftale for hardwarevedligeholdelse på stedet. |
| Eskalering | HP har etableret formelle eskaleringsprocedurer i forbindelse med løsning af komplekse problemer. Den lokale HP-ledelse koordinerer problemeskaleringen og indhenter hjælp fra eksperter inden for problemløsning i hele HP samt fra visse tredjepartsleverandører. |
| Elektronisk softwaresupport | Som en del af sin service giver HP adgang til bestemte softwarerelaterede elektroniske og webbaserede værktøjer og services. Disse værktøjer giver kunden adgang til visse funktioner, f.eks. mulighed for at søge efter tekniske supportdokumenter og i vidensdatabaser, der kan hjælpe dem med at løse problemer hurtigere. De kan også deltage i supportfora for at få hjælp til at løse problemer og dele de bedste løsningsmetoder med andre registrerede brugere. Desuden har kunden mulighed for at bruge et webbaseret værktøj til indsendelse af spørgsmål direkte til HP's globale løsningscenter og få vist status for de enkelte indsendte serviceanmodninger. |

Tabel 1. Serviceydelser (fortsat)

| Ydelse | Beskrivelse |
|---|---|
| Softwarefunktioner og driftsmæssig support | HP stiller oplysninger, der er kommercielt tilgængelige, til rådighed i forbindelse med aktuelle produktfunktioner, kendte problemer og tilgængelige løsninger, samt rådgivning og hjælp vedrørende drift. |
| Fjernadgang | <p>På HP's initiativ og med kundens godkendelse kan udvalgte værktøjer til fjernadgang bruges til at gennemføre problemløsningen. Brugen af disse værktøjer gør det muligt for HP at arbejde interaktivt med kunden og muliggør fjerndiagnosticering af problemer med kundens system.</p> <p>Kunden kan vælge at bruge ethvert af disse værktøjer til fjernadgang for at få hjælp til afklaring af serviceforespørgsler. Kun værktøjer, der leveres af HP, og som er godkendte af HP, kan bruges som en del af denne service.</p> |
| Rådgivende support ved installation | <p>Der ydes begrænset rådgivningssupport, der omfatter grundlæggende assistance til kunder, der har problemer i forbindelse med installationen af et softwareprodukt, eller som har brug for råd om korrekte installationsmetoder og opdatering af selvstændige programmer. Der ydes også begrænset rådgivningssupport i forbindelse med softwareprodukter, der er installeret i et netværksmiljø. Omfanget af rådgivningssupporten afgøres ene og alene af HP.</p> <p>Undtagelserne i denne rådgivningssupport inkluderer, men er ikke begrænset til, følgende: afhentning af komplette softwarepakker eller gennemgang med kunden af en installation fra start til slut. Disse services gives mod en ekstra betaling, og de kan købes særskilt hos HP.</p> |
| Fleksibel dækningsramme | <p>Dækningstidsrummet angiver det tidsrum, hvor services er tilgængelige, og afhænger af den type service, kunden køber.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teknisk softwaresupport som Care Pack: <ul style="list-style-type: none"> – Normal åbningstid, normale hverdage: Service er tilgængelig mellem kl. 8.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag, undtagen helligdage. Denne dækning er gældende, når der købes Softwaresupport M-F. – 24x7: Service er tilgængelig 24 timer i døgnet, mandag til søndag, inkl. helligdage. Dette dækningstidsrum er gældende, når der købes Softwaresupport 24x7. • Teknisk softwaresupport som kontraktsservice: <ul style="list-style-type: none"> – Fleksible dækningstidsrum er tilgængelige og kan tilvælges af kunden efter behov. <p>Serviceanmodninger, der modtages uden for det valgte dækningstidsrum, registreres den næste dag, hvor kunden har et dækningstidsrum. Alle dækningstidsrum afhænger af de lokale forhold. Kontakt HP's lokale salgskontor for at få detaljerede oplysninger om de forskellige servicedækningstidsrum og tilgængeligheden af disse.</p> |
| Fleksibel responstid | <p>Responstid angiver den periode, der starter, når kundens anmodning om support modtages og logges hos HP, og slutter, når den autoriserede tekniker fra HP ankommer hos kunden, hvis dette tidspunkt ligger inden for dækningstidsrummet. Opkald, der modtages uden for dækningstidsrummet, registreres den næste dag, hvor kunden har et dækningstidsrum (kan variere afhængigt af den geografiske beliggenhed).</p> <p>Der gives følgende responstider:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardresponstid: En autoriseret HP-repræsentant kontakter kunden og påbegynder den tekniske softwaresupportservice senest 2 timer efter, at serviceanmodningen er registreret, hvis tidspunktet ligger inden for det dækningstidsrum, der er omfattet af kontrakten. Denne responstid er standardresponstiden for både teknisk support til software som Care Pack, ubegrænset kontraktlig teknisk support til software og kontraktlig teknisk support til software på hændelsesbasis. • 1-times respons: En autoriseret HP-repræsentant kontakter kunden og påbegynder den tekniske softwaresupportservice senest 1 time efter, at serviceanmodningen er registreret, hvis tidspunktet ligger inden for det dækningstidsrum, der er omfattet af kontrakten. Denne responstid er et tilvalg og kan kun købes sammen med ubegrænset teknisk support til software. |

Tabel 2. Valgfri serviceydelse til kontraktservices

| Ydelse | Beskrivelse |
|--|---|
| Ekstra navngivne kundekontakter | Der er inkluderet support til tre navngivne kundekontakter i denne service. Kunden kan efter eget valg købe support til yderligere kundekontakter. |
| Support på stedet på kundens opfordring | Kunden kan købe supportservice på stedet hos en teknisk specialist i HP-software. Denne mulighed er tilgængelig for kunder, der ikke anser softwaretekniske supportservices via fjernadgang som en acceptabel valgmulighed. |

Servicebegrænsninger

- Den responstid, der er oplyst heri, er angivet som en typisk responstid på kundeforespørgsler om teknisk support. Responstiden skaber på ingen måde juridiske krav eller forpligtelser til, at HP altid skal svare inden for den angivne tid.
- Kundens adgang til HP's tekniske supportmedarbejdere til support for software med periodelicenser kan være begrænset til webbaseret logføring af opkald.

Forudsætninger

Berettigelse til denne service forudsætter, at HP-softwareproduktet, som den tekniske softwaresupport skal bruges til, er dækket af en HP-supportaftale, som omfatter servicen til softwareopdateringer, med visse undtagelser. Servicen til softwareopdateringer er ikke en forudsætning for følgende produkter:

- Et produkt, som servicen til softwareopdateringer ikke tilbydes til
- Et produkt, som ikke kræver køb af service til softwareopdateringer

Ved firmwarebaseret software skal kunden være berettiget til både firmwaren og de firmwarebaserede softwareopdateringer. Ved visse hardwareprodukter kræver denne berettigelse både en kontrakt om hardwaresupport (eller en garanti) og en kontrakt om softwaresupport. Hvis firmwareopdateringen ikke kan installeres af kunden, vil HP sørge for installationen af firmwareopdateringen, men kun i det omfang, som er beskrevet i det underliggende dataark om hardwaresupport (eller beskrivelsen af garantisupport) og kun, hvis kunden har den relevante berettigelse og licens til at bruge firmwareopdateringerne.

Serviceforudsætninger

- For at være berettiget til at købe denne service, skal kunden være korrekt licenseret til at bruge den udgave af softwareproduktet, der er den aktuelle ved begyndelsen af supportaftale-perioden. Hvis ikke, bliver der opkrævet en ekstra betaling for at gøre kunden berettiget til service.
- Denne service skal købes til de enkelte systemer, processorer eller slutbrugere i kundens miljø, der skal have support.

Kundens ansvar

Kunden skal:

- Opbevare og på forespørgsel fra HP fremvise alle originale softwarelicenser, licensaftaler, licensnøgler samt registreringsoplysninger for den abonnementsservice, som gælder for denne service.
- Benytte alle softwareprodukter i henhold til relevante softwarelicensbetingelser fra HP, som svarer til kundens forudsatte underliggende softwarelicens, eller i henhold til de aktuelle licensbetingelser fra producenten af tredjepartssoftware, hvis det er relevant
- Handle, når der er softwareproduktopdateringer, og der modtages meddelelser om forældet software fra HP-supportcentret

Bestillingsoplysninger

Du kan bestille denne service ved at kontakte din HP-salgrepræsentant og nævne et af produktnumrene herunder:

For teknisk softwaresupport som Care Pack:

- Kunder, der køber denne Care Pack, kan foretage et ubegrænset antal supportopkald i kontraktperioden.

For teknisk softwaresupport som kontraktsservice:

- HA158AC til ubegrænset teknisk support til software. Ubegrænset opkaldssupport retter sig mod kunder, der foretrækker et fast supportbudget med mulighed for løbende at kontakte HP i forbindelse med softwareproblemer, uden at udtømme forsyningen af indkøbte supporthændelser før kontraktperiodens udløb. Kunder med ubegrænset service kan foretage et ubegrænset antal supportopkald i løbet af kontraktperioden, underlagt kundens valgte dækningsperiode og tilkaldetider.
- HA159AC til tekniske supporthændelser til software. Hændelsesbaseret support (kun tilgængelig for udvalgte Microsoft[®]-, Linux[®]- og Novell-produkter) gør det muligt for kunden at købe et fastsat antal opkald (hændelser), som kan anvendes i løbet af en kontraktperiode på ét år. Der skal købes mindst 10 hændelser med teknisk support til software. Opkald (hændelser), der ikke bruges i løbet af året, bortfalder. En hændelse, defineret som rapportering af ét problem, betragtes som anvendt, når HP vurderer, at det specifikke problem er løst, uanset hvor mange opkald der skal til for at løse problemet. Følgende liste omfatter, men er ikke begrænset til, eksempler på, hvornår en hændelse anses for at være løst:
 - Kunden har modtaget oplysninger, der er tilgængelige for HP, i forbindelse med løsning af et problem.
 - Kunden har modtaget oplysninger om, hvordan der anskaffes en eller flere programrettelser, der løser problemet.
 - Kunden har modtaget oplysninger om, at softwareproblemet skyldes en kendt og ikke løst fejl i programmet.
 - Kunden har fået besked om, at et problem er identificeret som et hardwareproblem.
 - Kunden har fået besked om, at problemet er blevet rettet i en efterfølgende version af produktet.

Læs mere på
hp.com/go/cpc

Tilmeld dig opdateringer
hp.com/go/getupdated

HP Services er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for den serviceydelse, der leveres, eller som oplyst til kunden på købstidspunktet. Kunden kan have yderligere lovmæssige rettigheder i henhold til gældende lokale love, og disse rettigheder påvirkes på ingen måde af HP's vilkår og betingelser for serviceydelsen eller HP's begrænsede garanti, der ydes for et HP-produkt.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. Oplysningerne i dette dokument kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP-produkter og -serviceydelser findes i de garantierklæringer, som de pågældende produkter og serviceydelser leveres med. Intet heri udgør en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser heri. Microsoft er et amerikansk registreret varemærke tilhørende Microsoft Corporation.

Linux er registreret varemærke, der tilhører Linus Torvalds i USA og andre lande. Microsoft, Encarta, MSN og Windows er enten registrerede varemærker eller varemærker, der tilhører Microsoft Corporation i USA og/eller andre lande.

