

Υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης λογισμικού



Υπηρεσίες Care Pack και συμβολαίου, μέρος των υπηρεσιών HP Care

Πλεονεκτήματα υπηρεσίας

- Παρέχει πρόσβαση σε εξειδικευμένους τεχνικούς πόρους της HP για γρηγορότερη επίλυση των προβλημάτων
- Μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση της απόδοσης του συστήματος και στη μείωση του χρόνου παραμονής του συστήματος εκτός λειτουργίας λόγω προβλημάτων του λογισμικού
- Αξιόπιστοι χρόνοι απόκρισης

Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

- Πρόσβαση σε τεχνικούς πόρους
- Ανάλυση και επίλυση προβλημάτων
- Απομόνωση προβλημάτων
- Διαχείριση κλιμάκωσης
- Ηλεκτρονική υποστήριξη λογισμικού
- Υποστήριξη για τις δυνατότητες και τη λειτουργία του λογισμικού
- Απομακρυσμένη πρόσβαση
- Συμβουλευτική υποστήριξη εγκατάστασης
- Ευέλικτο παράθυρο κάλυψης
- Ευέλικτος χρόνος απόκρισης
- Πρόσθετοι εξουσιοδοτημένοι χρήστες για υποβολή κλήσεων (προαιρετικά με τις υπηρεσίες βάσει συμβολαίου)
- Επιτόπια υποστήριξη κατ' απαίτηση του Πελάτη (προαιρετικά με τις υπηρεσίες βάσει συμβολαίου)

Η Υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης λογισμικού παρέχει ολοκληρωμένες απομακρυσμένες υπηρεσίες για λογισμικό της HP και επιλεγμένο λογισμικό τρίτων κατασκευαστών.

Με την τεχνική υποστήριξη λογισμικού, το προσωπικό IT σας έχει γρήγορη και αξιόπιστη πρόσβαση στα κέντρα παγκόσμιας υποστήριξης της HP. Οι τεχνικοί της HP συνεργάζονται με την ομάδα IT της επιχείρησής σας και παρέχουν συμβουλές για τις λειτουργίες και τη χρήση του λογισμικού, βοηθούν στη διάγνωση προβλημάτων και στην επίλυσή τους και εντοπίζουν αδυναμίες του λογισμικού.

Η υπηρεσία παρέχει επίσης ηλεκτρονική πρόσβαση σε πληροφορίες προϊόντος και υποστήριξης, επιτρέποντας στο προσωπικό IT να εντοπίσει τις πληροφορίες αυτές.

Προδιαγραφές

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Πρόσβαση σε τεχνικούς πόρους	Ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση σε τεχνικούς πόρους της HP μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικής επικοινωνίας ή φαξ (όπου διατίθεται αυτή η δυνατότητα) για να λάβει βοήθεια σχετικά με την επίλυση προβλημάτων υλοποίησης ή λειτουργίας του λογισμικού.
Ανάλυση και επίλυση προβλημάτων	Η HP παρέχει διορθωτική υποστήριξη για την επίλυση προβλημάτων προϊόντων λογισμικού που μπορούν να προσδιοριστούν και να αναπαραχθούν από τον Πελάτη. Η HP παρέχει επίσης υποστήριξη προκειμένου να βοηθήσει τον Πελάτη να προσδιορίσει προβλήματα που είναι δύσκολο να αναπαραχθούν. Επιπλέον, ο Πελάτης λαμβάνει βοήθεια για την αντιμετώπιση προβλημάτων και τον προσδιορισμό των παραμέτρων για τις υποστηριζόμενες διαμορφώσεις.
Απομόνωση προβλημάτων	Η HP παρέχει απομόνωση προβλημάτων για το προϊόν λογισμικού. Ο Πελάτης ενημερώνεται εάν το πρόβλημα θεωρείται ότι σχετίζεται με το υλικό. Εάν το υλικό του Πελάτη καλύπτεται από συμφωνητικό επιτόπιας συντήρησης υλικού, θα καταγραφεί ένα αίτημα εξυπηρέτησης για λογαριασμό του. Για τα προβλήματα υλικού που δεν καλύπτεται από συμφωνητικό επιτόπιας συντήρησης υλικού, καταγράφεται για λογαριασμό του Πελάτη ένα αίτημα εξυπηρέτησης ανά κλήση με τις τρέχουσες χρεώσεις χρόνου και υλικού, εφόσον διατίθεται αυτή η δυνατότητα και κατόπιν έγκρισης του Πελάτη.
Διαχείριση κλιμάκωσης	Η HP έχει καθιερώσει επίσημες διαδικασίες κλιμάκωσης για τη διευκόλυνση της επίλυσης περίπλοκων προβλημάτων. Η τοπική διοίκηση της HP συντονίζει την κλιμάκωση μέσω των κατάλληλων πόρων της HP ή/και επιλεγμένων τρίτων μερών προκειμένου να επιλυθούν τα προβλήματα.
Ηλεκτρονική υποστήριξη λογισμικού	Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, η HP παρέχει πρόσβαση σε ορισμένα ηλεκτρονικά εργαλεία και υπηρεσίες, καθώς και σε εργαλεία και υπηρεσίες web που σχετίζονται με το λογισμικό. Αυτά τα εργαλεία προσφέρουν στον Πελάτη πρόσβαση σε δυνατότητες, όπως αναζήτηση σε έγγραφα και γνωσιακές βάσεις δεδομένων τεχνικής υποστήριξης για τη γρηγορότερη επίλυση των προβλημάτων, συμμετοχή σε φόρουμ υποστήριξης για την επίλυση προβλημάτων και γνωστοποίηση βέλτιστων πρακτικών σε άλλους εγγεγραμμένους χρήστες. Επιπλέον, ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να χρησιμοποιεί ένα εργαλείο web για να υποβάλλει ερωτήματα απευθείας στο HP Global Solution Centre και να βλέπει την κατάσταση κάθε αιτήματος εξυπηρέτησης που έχει υποβληθεί.

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά της υπηρεσίας (συνέχεια)

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Υποστήριξη για τις δυνατότητες και τη λειτουργία του λογισμικού	<p>Η ΗΡ παρέχει πληροφορίες, εφόσον είναι εμπορικά διαθέσιμες, για τρέχοντα χαρακτηριστικά προϊόντων, γνωστά προβλήματα και διαθέσιμες λύσεις, καθώς και συμβουλές και βοήθεια για λειτουργικά ζητήματα.</p>
Απομακρυσμένη πρόσβαση	<p>Κατ' επιλογή της ΗΡ και με την έγκριση του Πελάτη, είναι δυνατή η χρήση επιλεγμένων εργαλείων απομακρυσμένης πρόσβασης για την επίλυση των προβλημάτων. Με τα εργαλεία αυτά η ΗΡ μπορεί να συνεργαστεί διαδραστικά με τον Πελάτη για τη διάγνωση των προβλημάτων.</p> <p>Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει τη χρήση οποιωνδήποτε από αυτά τα εργαλεία προκειμένου να βοηθηθεί στη διεκπεραίωση αιτήσεων παροχής υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτής της δυνατότητας, μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο τα εργαλεία που εγκρίνει και παρέχει η ΗΡ.</p>
Συμβουλευτική υποστήριξη εγκατάστασης	<p>Παρέχεται περιορισμένη συμβουλευτική υποστήριξη, η οποία περιορίζεται σε βασικές συμβουλές προς τον Πελάτη που αντιμετωπίζει δυσκολίες κατά την εγκατάσταση κάποιου προϊόντος λογισμικού ή χρειάζεται συμβουλές σχετικά με τις σωστές μεθόδους εγκατάστασης και την ενημέρωση μεμονωμένων εφαρμογών. Παρέχεται επίσης περιορισμένη συμβουλευτική υποστήριξη για προϊόντα λογισμικού που είναι εγκατεστημένα σε περιβάλλον δικτύου. Το πεδίο εφαρμογής της συμβουλευτικής υποστήριξης υπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της ΗΡ.</p> <p>Εξαιρέσεις αποτελούν ενδεικτικά: οποιαδήποτε λήψη πλήρων πακέτων λογισμικού ή καθοδήγηση του Πελάτη στη διαδικασία εγκατάστασης από την αρχή μέχρι το τέλος. Οι υπηρεσίες αυτές διατίθενται με επιπλέον χρέωση και ο Πελάτης μπορεί να τις αγοράσει ξεχωριστά από την ΗΡ.</p>
Ευέλικτο παράθυρο κάλυψης	<p>Το παράθυρο κάλυψης προσδιορίζει το χρονικό διάστημα κατά το οποίο είναι διαθέσιμες οι υπηρεσίες και διαφέρει ανάλογα με τον τύπο της υπηρεσίας που αγοράζει ο Πελάτης:</p> <ul style="list-style-type: none">• Τεχνική υποστήριξη λογισμικού Care Pack:<ul style="list-style-type: none">– Τυπικές εργάσιμες ώρες και ημέρες: Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη από τις 8:00 π.μ. έως τις 5:00 μ.μ. τοπική ώρα, από Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός των αργιών της ΗΡ. Αυτό το παράθυρο κάλυψης ισχύει όταν έχει αγοραστεί υποστήριξη λογισμικού ΔΕ-ΠΑ.– 24x7: Η υπηρεσία διατίθεται σε 24ωρη βάση, Δευτέρα έως Κυριακή, συμπεριλαμβανομένων των αργιών της ΗΡ. Αυτό το παράθυρο κάλυψης ισχύει όταν έχει αγοραστεί υποστήριξη λογισμικού 24x7.• Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης λογισμικού βάσει συμβολαίου<ul style="list-style-type: none">– Διατίθενται ευέλικτες ώρες κάλυψης, οι οποίες επιλέγονται από τον Πελάτη βάσει των αναγκών του. <p>Τα αιτήματα που λαμβάνονται πέραν του επιλεγμένου παραθύρου κάλυψης, καταγράφονται την επόμενη ημέρα για την οποία διαθέτει παράθυρο κάλυψης ο Πελάτης. Όλα τα περιθώρια κάλυψης εξαρτώνται από την κατά τόπους διαθεσιμότητα. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις επιλογές και τη διαθεσιμότητα των παραθύρων κάλυψης, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της ΗΡ.</p>
Ευέλικτος χρόνος απόκρισης	<p>Ο χρόνος απόκρισης προσδιορίζει το διάστημα που μεσολαβεί από τη λήψη και καταγραφή του αιτήματος εξυπηρέτησης από την ΗΡ έως ότου ο αντιπρόσωπος της ΗΡ καλέσει τον Πελάτη για την εξέταση του αιτήματος, εφόσον ο χρόνος αυτός εμπίπτει στο επιλεγμένο παράθυρο κάλυψης. Οι κλήσεις που λαμβάνονται εκτός του παραθύρου κάλυψης θα καταγράφονται την επόμενη ημέρα για την οποία ο Πελάτης διαθέτει παράθυρο κάλυψης (διαφέρει ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία).</p> <p>Διατίθενται οι παρακάτω χρόνοι απόκρισης:</p> <ul style="list-style-type: none">• Τυπική απόκριση: Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της ΗΡ θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη για να ξεκινήσει την παροχή της υποστήριξης εντός 2 ωρών από την καταγραφή του αιτήματος, εφόσον ο χρόνος αυτός εμπίπτει στο συμφωνημένο παράθυρο κάλυψης. Αυτός είναι ο προεπιλεγμένος χρόνος απόκρισης τόσο για την Τεχνική υποστήριξη λογισμικού Care Pack όσο και για την Τεχνική υποστήριξη λογισμικού βάσει συμβολαίου με απεριόριστες κλήσεις και τις Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης λογισμικού για συμβάντα βάσει συμβολαίου.• Απόκριση εντός 1 ώρας: Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της ΗΡ θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη για να ξεκινήσει την παροχή της υποστήριξης εντός 1 ώρας από την καταγραφή του αιτήματος, εφόσον ο χρόνος αυτός εμπίπτει στο συμφωνημένο παράθυρο κάλυψης. Πρόκειται για προαιρετικό χρόνο απόκρισης, ο οποίος διατίθεται ως επιλογή μόνο με την υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης λογισμικού βάσει συμβολαίου με απεριόριστες κλήσεις.

Πίνακας 2. Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας για υπηρεσίες βάσει συμβολαίου

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Πρόσθετοι εξουσιοδοτημένοι χρήστες για υποβολή κλήσεων	Η υπηρεσία αυτή περιλαμβάνει υποστήριξη για τρεις εξουσιοδοτημένους χρήστες για υποβολή κλήσεων από τον Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί προαιρετικά να αγοράσει υποστήριξη για επιπλέον εξουσιοδοτημένους χρήστες για υποβολή κλήσεων.
Επιτόπια υποστήριξη κατ' απαίτηση του πελάτη	Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει τις υπηρεσίες παροχής επιτόπιας υποστήριξης από έναν τεχνικό της HP εξειδικευμένο σε θέματα λογισμικού. Αυτή η επιλογή διατίθεται για τους Πελάτες που δεν θεωρούν τις υπηρεσίες απομακρυσμένης τεχνικής υποστήριξης λογισμικού ως αποδεκτή εναλλακτική.

Περιορισμοί υπηρεσίας

- Ο χρόνος απόκρισης που αναφέρεται στο παρόν παρέχεται ως τυπικός αρχικός χρόνος απόκρισης στα αιτήματα τεχνικής υποστήριξης του Πελάτη. Ο χρόνος απόκρισης δεν δημιουργεί σε καμία περίπτωση νομική απαίτηση ή υποχρέωση της HP να παρέχει πάντα απόκριση στον αναφερόμενο χρόνο.
- Η πρόσβαση του Πελάτη στους τεχνικούς πόρους της HP για την υποστήριξη λογισμικού που καλύπτεται από άδεια χρήσης συγκεκριμένης χρονικής διάρκειας ενδέχεται να περιορίζεται στην καταγραφή κλήσεων μέσω web.

Προϋποθέσεις

Για να πληροί τις προϋποθέσεις παροχής αυτής της υπηρεσίας, το προϊόν λογισμικού HP για το οποίο θα χρησιμοποιηθεί η τεχνική υποστήριξη λογισμικού πρέπει να καλύπτεται από Συμφωνητικό υποστήριξης HP που περιλαμβάνει την Υπηρεσία ενημερώσεων λογισμικού, με ορισμένες εξαιρέσεις. Η Υπηρεσία ενημερώσεων λογισμικού δεν αποτελεί προαπαιτούμενο για τα παρακάτω προϊόντα:

- Προϊόντα για τα οποία δεν παρέχεται η Υπηρεσία ενημερώσεων λογισμικού.
- Προϊόντα για τα οποία δεν απαιτείται η αγορά της Υπηρεσίας ενημερώσεων λογισμικού.

Για τα προϊόντα λογισμικού βάσει μικροκώδικα, ο Πελάτης πρέπει να δικαιούται τις ενημερώσεις του μικροκώδικα, καθώς και τις ενημερώσεις του λογισμικού βάσει μικροκώδικα. Για ορισμένα προϊόντα υλικού, αυτά τα δικαιώματα απαιτούν σύμβαση υποστήριξης υλικού (ή εγγύηση) και σύμβαση υποστήριξης λογισμικού. Εάν η εγκατάσταση της ενημέρωσης μικροκώδικα δεν μπορεί να γίνει από τον Πελάτη, η HP θα φροντίσει για την εγκατάστασή της μόνο στο βαθμό που περιγράφεται στο φύλλο δεδομένων υποστήριξης υλικού (ή στην περιγραφή της υποστήριξης που παρέχεται βάσει εγγύησης) και μόνο εφόσον ο Πελάτης διαθέτει τα απαραίτητα δικαιώματα και την άδεια να χρησιμοποιήσει τις ενημερώσεις μικροκώδικα.

Καταλληλότητα για την υπηρεσία

- Για να μπορεί να αγοράσει αυτή την υπηρεσία, ο Πελάτης πρέπει να έχει κατάλληλη άδεια χρήσης για την υποστηριζόμενη έκδοση του λογισμικού στην αρχή της περιόδου κάλυψης του συμφωνητικού υποστήριξης. Διαφορετικά, ενδέχεται να ισχύει πρόσθετη χρέωση προκειμένου ο Πελάτης να καλύψει τα κριτήρια καταλληλότητας.
- Αυτή η υπηρεσία πρέπει να αγοραστεί για κάθε σύστημα, επεξεργαστή ή τελικό χρήστη στο περιβάλλον του Πελάτη που απαιτεί υποστήριξη.

Υποχρεώσεις Πελάτη

Ο Πελάτης οφείλει:

- Να διατηρεί και να παρέχει στην HP κατ' απαίτηση, όλες τις πρωτότυπες άδειες χρήσης λογισμικού, τα συμφωνητικά άδειας χρήσης, τα κλειδιά άδειας χρήσης και τις πληροφορίες εγγραφής σε υπηρεσία συνδρομής, ανάλογα με το τι ισχύει για τη συγκεκριμένη υπηρεσία.
- Να χρησιμοποιεί όλα τα προϊόντα λογισμικού σύμφωνα με τους ισχύοντες όρους της άδειας χρήσης λογισμικού της HP που αντιστοιχούν στην προαπαιτούμενη υποκείμενη άδεια χρήσης λογισμικού του Πελάτη ή σύμφωνα με τους ισχύοντες όρους της άδειας χρήσης του τρίτου κατασκευαστή λογισμικού, εφόσον ισχύει.
- Να αναλάβει δράση μόλις λάβει ειδοποίηση για λήψη της ενημέρωσης λογισμικού και ειδοποιήσει παλαιότητας από το Κέντρο υποστήριξης της HP.

Πληροφορίες παραγγελίας

Για να παραγγείλετε την υπηρεσία, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP χρησιμοποιώντας έναν από τους παρακάτω αριθμούς προϊόντων:

Για την Τεχνική υποστήριξη λογισμικού Care Pack:

- Οι Πελάτες που αγοράζουν αυτήν την υπηρεσία Care Pack έχουν δυνατότητα απεριόριστων κλήσεων υποστήριξης κατά τη διάρκεια ισχύος της υπηρεσίας.

Για την Τεχνική υποστήριξη λογισμικού βάσει συμβολαίου:

- HA158AC για την Υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης λογισμικού με απεριόριστες κλήσεις – Η υποστήριξη με απεριόριστες κλήσεις έχει σχεδιαστεί για τους πελάτες που προτιμούν να έχουν σταθερό κόστος υποστήριξης και τη δυνατότητα να επικοινωνούν με την HP για ζητήματα λογισμικού χωρίς να εξαντλούν πριν το τέλος της σύμβασης τον αριθμό των συμβάντων υποστήριξης που έχουν αγοράσει. Οι πελάτες που έχουν αγοράσει τη συγκεκριμένη υπηρεσία μπορούν να πραγματοποιήσουν απεριόριστο αριθμό κλήσεων υποστήριξης για όσο διάστημα ισχύει η σύμβαση, σύμφωνα πάντα με το παράθυρο κάλυψης και τους χρόνους απόκρισης που έχουν επιλέξει.
- HA159AC για την Τεχνική υποστήριξης λογισμικού για συμβάντα – Η υποστήριξη για συμβάντα (διαθέσιμη μόνο για επιλεγμένα προϊόντα Microsoft®, Linux και Novell) δίνει στον Πελάτη τη δυνατότητα να αγοράσει ένα συγκεκριμένο αριθμό κλήσεων (συμβάντων), τις οποίες μπορεί να χρησιμοποιήσει στη διάρκεια της μονοετούς σύμβασης. Πρέπει να αγοραστούν τουλάχιστον 10 συμβάντα με την Τεχνική υποστήριξη λογισμικού. Τα μη χρησιμοποιημένα συμβάντα λήγουν κατά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης. Ένα συμβάν - που ορίζεται ως η υποβολή ενός προβλήματος - θεωρείται ότι χρησιμοποιήθηκε μετά τη λύση, κατά την κρίση της HP, ενός συγκεκριμένου προβλήματος υποστήριξης, ανεξάρτητα από τον αριθμό των κλήσεων που χρειάστηκαν για την επίλυση του προβλήματος. Η παρακάτω λίστα περιλαμβάνει ορισμένα ενδεικτικά παραδείγματα σχετικά με το πότε θεωρείται ότι έχει επιλυθεί ένα συμβάν:
 - Ο Πελάτης έχει λάβει τις πληροφορίες που έχει στη διάθεσή της η HP σχετικά με την επίλυση του προβλήματος.
 - Ο Πελάτης έχει λάβει πληροφορίες για το πώς θα αποκτήσει μία ή περισσότερες ενημερώσεις κώδικα λογισμικού που θα επιλύσουν το πρόβλημα.
 - Ο Πελάτης έχει ενημερωθεί ότι το πρόβλημα λογισμικού οφείλεται σε γνωστό σφάλμα του λογισμικού το οποίο δεν έχει επιλυθεί.
 - Ο Πελάτης έχει ενημερωθεί ότι το πρόβλημα οφείλεται στο υλικό.
 - Ο Πελάτης έχει ενημερωθεί ότι το πρόβλημα έχει επιλυθεί σε μεταγενέστερη έκδοση του προϊόντος.

Μάθετε περισσότερα στη διεύθυνση
hp.com/go/cpc

Εγγραφείτε για ενημερώσεις
hp.com/go/getupdated

Οι Υπηρεσίες HP διέπονται από τους ισχύοντες όρους και τις προϋποθέσεις παροχής υπηρεσιών της HP, που παρέχονται ή υποδεικνύονται στον Πελάτη κατά την αγορά. Ο Πελάτης ενδέχεται να έχει πρόσθετα νόμιμα δικαιώματα σύμφωνα με τους ισχύοντες τοπικούς νόμους και τα εν λόγω δικαιώματα δεν επηρεάζονται με οποιονδήποτε τρόπο από τους όρους και τις προϋποθέσεις παροχής υπηρεσιών της HP ή από την Περιορισμένη εγγύηση της HP που παρέχεται με ένα προϊόν HP.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. Οι πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν ενδέχεται να αλλάξουν χωρίς ειδοποίηση. Οι μοναδικές εγγυήσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της HP παρατίθενται στις ρητές δηλώσεις εγγύησης που συνοδεύουν αυτά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες. Κανένα στοιχείο του παρόντος δεν μπορεί να ερμηνευτεί ως πρόσθετη εγγύηση. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τεχνικά ή συντακτικά σφάλματα ή παραλείψεις του παρόντος.

Η επωνυμία Linux είναι κατοχυρωμένο εμπορικό σήμα του Linus Torvalds στις ΗΠΑ και σε άλλες χώρες. Οι επωνυμίες Microsoft, Encarta, MSN και Windows είναι είτε σήματα κατατεθέντα ή εμπορικά σήματα της Microsoft Corporation στις ΗΠΑ ή/και άλλες χώρες.

