



HP-ova usluga tehničke softverske podrške

HP-ove usluge Care Pack i ugovorne usluge, dio HP Care

Prednosti usluge

- Pristup specijaliziranim tehničkim resursima HP-a kako bi se ubrzalo rješavanje problema
- Može pridonijeti poboljšanju performansi sustava i smanjenju vremena neoperabilnosti zbog softverskih pogreški
- Pouzdana vremena odgovora

Istaknute značajke usluge

- Pristup elektroničkim informacijama i uslugama podrške
- Pristup tehničkim resursima
- Analiza i rješavanje problema
- Upravljanje procesom eskalacije
- Elektronička podrška softveru
- Softverske značajke i operativna podrška
- Daljinski pristup
- Savjetodavna podrška prilikom instalacije
- Fleksibilno vrijeme raspoloživosti usluge
- Fleksibilno vrijeme odgovora
- Dodatno imenovani pozivatelji (dodatno uz ugovorne usluge)
- Podrška na mjestu rada na zahtjev korisnika (dodatno uz ugovorne usluge)

HP-ova tehnička softverska podrška HP Care Pack nudi sveobuhvatne usluge daljinske softverske podrške za HP-ov softver i odabrani softver drugih proizvođača.

Pomoću HP-ove softverske tehničke podrške, vaše IT osoblje ima pristup HP-ovim centrima za informacije. Inženjeri HP-ovog centra za informacije surađuju s vašim IT timom i pružaju savjete o softverskim značajkama i upotrebi, utvrđivanju i rješavanju problema, prepoznavanju softverskih pogreški i nude pristup zakrparama.

Ova usluga pruža i elektronički pristup opširnim informacijama o podršci omogućujući svim članovima vašeg IT tima da lociraju osnovni proizvod i informacije o podršci.

Specifikacije

Tablica 1. Značajke usluge

Značajka	Specifikacije isporuke
Pristup tehničkim resursima	Kupac može pristupiti HP-ovim tehničkim resursima putem telefona, elektroničke komunikacije ili faksa (gdje je dostupno lokalno) za dobivanje podrške pri implementaciji softvera ili problemima u radu. Ovlašteni HP-ov predstavnik kontaktirat će kupca radi pružanja tehničke podrške u roku od dva sata nakon primitka zahtjeva, ukoliko se uklapa u vrijeme raspoloživosti usluge.
Analiza i rješavanje problema	HP nudi uslugu za rješavanje prepoznatljivih i korisnički stvorenih softverskih problema. HP nudi podršku i za prepoznavanje problema koje je teško reproducirati. Osim toga, kupac dobiva pomoć pri rješavanju problema i utvrđivanju konfiguracijskih parametara.
Izolacija problema	Nudi se izolacija problema za softverske proizvode. Kupac dobiva obavijest ako je problem povezan s hardverom. Ako je kupčev hardver obuhvaćen HP-ovim ugovorom o usluzi hardverskog održavanja na lokaciji korisnika, zahtjev za uslugom bit će zabilježen u zapisniku dijagnosticiranja prije otpreme u ime kupca. Uz odobrenje kupca zahtjev usluge po pozivu bit će zabilježen u ime kupca u vezi problema povezanih s hardverom koji nije obuhvaćen ugovorom o usluzi održavanja na lokaciji korisnika.
Upravljanje procesom eskalacije	HP je uspostavio službene eskalacijske postupke radi rješavanja složenih problema. Lokalno HP-ovo rukovodstvo koordinira eskalaciju problema, koristeći znanja odgovarajućih HP-ovih resursa i/ili odabire treću stranu koja pomaže pri rješavanju problema.
Elektronička podrška softveru	Kao dio ove usluge HP nudi pristup određenim komercijalno dostupnim elektroničkim i web alatima. Ovi alati kupcu omogućuju pristup određenim mogućnostima kao što su traženje dokumentacija za tehničku podršku i pristup bazama podataka znanja kako bi se olakšalo brže rješavanje problema te sudjelovanje u forumima za pomoć u rješavanju problema te dijeljenje najboljih rješenja s drugim registriranim korisnicima. Osim toga, kupac može upotrebljavati web alate za podnošenje upita izravno u HP-ov globalni centar rješenja i pregledati stanje svakog podnesenog zahtjeva za uslugu.

Tablica 1. Značajke usluge (nastavak)

Značajka	Specifikacije isporuke
Softverske značajke i operativna podrška	HP pruža komercijalno dostupne informacije o najnovijim značajkama proizvoda, poznatim problemima i dostupnim rješenjima te savjete i pomoć u radu.
Daljinski pristup	<p>Uz pristanak HP-a i odobrenje kupca, za rješavanje problema mogu se koristiti odabrani alati za daljinski pristup, kao što je alat za telefonsku podršku. Korištenjem ovih alata HP može interaktivno raditi s kupcem i koristiti udaljeno dijagnosticiranje problema sa sustavom kupca.</p> <p>Kupac može odabrati korištenje nekog od ovih alata za daljinski pristup da bi pomogao u rješavanju zahtjeva za uslugom. Kao dio ove značajke mogu se koristiti samo alati koje je ponudio i odobrio HP.</p>
Savjetodavna podrška prilikom instalacije	<p>Ograničena savjetodavna podrška pruža se i ograničena je na osnovnu savjetodavnu pomoć kupcu koji nailazi na poteškoće prilikom instalacije softverskog proizvoda ili kojem treba savjet o ispravnim načinima instalacije ili ažuriranje samostalnih aplikacija. Pruža se i ograničena savjetodavna podrška za softverske proizvode koji su instalirani u mrežnom okruženju. Opseg takve savjetodavne podrške određuje HP.</p> <p>Isključenja koja se odnose na tu savjetodavnu podršku uključuju, ali nisu ograničena sljedećim: sva preuzimanje cijelih softverskih paketa ili vođenje kupca kroz instalaciju od početka do kraja. Ove su usluge dostupne uz dodatnu naknadu i mogu se zasebno kupiti u HP-u..</p>
Fleksibilno vrijeme raspoloživosti usluge	<p>Vrijeme raspoloživosti usluge određuje vrijeme tijekom kojeg su usluge dostupne i variraju ovisno o usluzi koju je korisnik kupio:</p> <ul style="list-style-type: none">• Care Pack tehničke podrške za softver<ul style="list-style-type: none">– Standardno radno vrijeme, standardni radni sati: Usluga je dostupna od 08.00 do 17.00 po lokalnom vremenu, od ponedjeljka do petka, osim praznicima. Ovo vrijeme raspoloživosti odnosi se na kupljenu softversku podršku M-F. Primljeni i odgovoreni pozivi izvan ovog vremena raspoloživosti bit će zabilježeni za sljedeći dan kada će se raditi s kupcem za vrijeme dostupnosti (ovisi o geografskoj lokaciji).– 24 x 7: Usluga je dostupna non-stop u što su uključeni i HP-ovi praznici. Ovo vrijeme raspoloživosti odnosi se na kupljenu softversku podršku 24 x 7.• Ugovorne usluge tehničke podrške za softver<ul style="list-style-type: none">– Fleksibilna vremena raspoloživosti usluge dostupna su i odabiru se temeljem korisnikovih potreba. <p>Zahtjevi za uslugu primljeni izvan odabranog vremena dostupnosti zabilježit će se za dan nakon korisnikovog vremena dostupnosti. Sva vremena raspoloživosti podliježu lokalnoj dostupnosti. Pojediniosti o mogućnostima vremena raspoloživosti usluge i dostupnosti potražite u lokalnom prodajnom uredu HP-a.</p>
Fleksibilno vrijeme odgovora	<p>Vrijeme odgovora određuje vrijeme koje započinje kada HP primi prvi zahtjev za uslugu i prijavu, a završava kada ovlašteni predstavnik HP-a nazove korisnika kako bi pregledali zahtjev, ako je to vrijeme unutar korisnikovog odabranog vremena raspoloživosti. Pozivi primljeni izvan korisnikovog odabranog vremena raspoloživosti prenose na se sljedeći dan korisnikovog odabranog vremena raspoloživosti (to može varirati ovisno o geografskom položaju).</p> <p>Dostupna su sljedeća vremena odgovora:</p> <ul style="list-style-type: none">• Standardni odgovor: ovlašteni predstavnik HP-a kontaktira korisnika kako bi usluga tehničke podrške za softver započela u roku od 2 sata nakon prve prijave zahtjeva za uslugu ako je to unutar korisnikovog odabranog vremena raspoloživosti. Ovo vrijeme odgovora zadano je vrijeme za Care Pack tehničku podršku za softver, Neograničenu ugovornu uslugu tehničke podrške za softver Software i ugovorne usluge tehničke podrške u slučaju kvara.• Odgovor u roku od 1 sata: ovlašteni predstavnik HP-a kontaktira korisnika kako bi usluga tehničke podrške za softver započela u roku od 1 sata nakon prve prijave zahtjeva za uslugu ako je to unutar korisnikovog odabranog vremena raspoloživosti. Ovo je dodatno vrijeme odgovora koje se može kupiti samo u sklopu Neograničene ugovorne usluge tehničke podrške za softver.

Tablica 2. Dodatne značajke usluge uz ugovorne usluge

Značajka	Specifikacije isporuke
Dodati imenovani pozivatelji	Podrška za tri imenovana pozivatelja korisnika uključena je u ovu uslugu. Dodatno, korisnik može kupiti podršku za dodatne pozivatelje.
Podrška na mjestu rada na zahtjev korisnika	Korisnik može kupiti usluge podrške na mjestu rada od strane HP-ovog tehničkog stručnjaka za softver. Ova je mogućnost dostupna korisnicima koji nemaju usluge tehničke podrške na daljinu kao prihvatljivu alternativu.

Ograničenja usluge

- Ovdje navedeno vrijeme odgovora tipično je početno vrijeme odgovora na zahtjev za tehničku podršku korisnika. Vrijeme odgovora ni na koji način nije pravni zahtjev ili obaveza prema kojoj HP uvijek mora odgovoriti u navedeno vrijeme.
- Korisnikov pristup HP-ovim tehničkim resursima za podršku softveru s licenčnim odredbama može se ograničiti bilježenjem poziva na webu.

Preduvjeti

Da bi se mogla koristiti ova usluga, HP-ov softverski proizvod za koji će se koristiti tehnička softverska podrška softverska podrška mora biti obuhvaćen HP-ovim ugovorom HP ugovorom o podršci koji uključuje uslugu softverske nadopune, uz određene iznimke. Usluga softverske nadopune nije preduvjet za sljedeće proizvode:

- proizvod za koji usluga nadopune softvera nije ponuđena
- proizvod za koji je utvrđeno da nije potrebna usluga nadopune softvera

Za ugrađene softvere korisnik mora biti vlasnik opreme i nadopuna za ugrađene softvere. Za određene hardverske proizvode ovo vlasništvo zahtjeva ugovor o hardverskoj podršci (ili jamstvo) i ugovor o softverskoj podršci. Ako korisnik ne može instalirati nadopunu za opremu, HP će dati instalaciju podrške za hardver nadopunu opreme samo u opsegu opisanom u podatkovnom listu (ili opisu podrške za jamstvo) i samo ako korisnik ima odgovarajuću potvrdu o vlasništvu i licencu za upotrebu ažuriranja opreme.

Uvjeti za uslugu

- Kako bi se mogao kvalificirati za kupovinu usluge, korisnik mora imati odgovarajuću licencu za upotrebu trenutačno podržavane verzije softvera u vrijeme početka valjanosti pokrivenosti Ugovora o podršci; u protivnom mogu se naplatiti dodatni troškovi kako bi se korisnik mogao kvalificirati,
- Ova se usluga mora kupiti za svaki sustav, procesor ili krajnjeg korisnika u korisnikovom okruženju koje treba podršku.

Korisničke dužnosti

Korisnik će morati:

- Korisnik mora zadržati i na zahtjev dati HP-u na uvid sve licence originalnog softvera, licencne ugovore nadogradnje, licencne ključeve i informacije o registraciji pretplate za uslugu, kako je primjenjivo za ovu uslugu.
- Sve softverske proizvode upotrebljavajte u skladu s važećim HP-ovim licenčnim odredbama koje odgovaraju korisnikovoj licenci za softver ili su u skladu s važećim licenčnim odredbama drugog proizvođača softvera, ako je primjenjivo
- Budite odgovorni prilikom poduzimanja radnji nakon što iz HP-ovog centra za podršku primite obavijesti o nadopunama softvera i zastarjelosti određenih proizvoda

Informacije o naručivanju

Za naručivanje ove usluge kontaktirajte prodajnog predstavnika HP-a i navedite jedan od sljedećih brojeva proizvoda:

Za uslugu Care Pack tehničke podrške za softver:

- korisnici koji kupe ovaj Care Pack mogu obaviti neograničen broj upita za podršku tijekom razdoblja valjanosti ugovornih odredaba paketa.

Za ugovorne usluge tehničke podrške za softver:

- HA158AC za neograničenu tehničku podršku za softver—Neograničeni pozivi za podršku namijenjeni su korisnicima koji prednost daju fiksnim troškovima uz mogućnost kontaktiranja HP-a za softverske probleme, a da ne moraju iskoristiti kupljenu podršku prije isteka valjanosti ugovora, Korisnici s neograničenom uslugom mogu uputiti neograničeni broj poziva za podršku tijekom ugovornog razdoblja u okviru korisnikovog vremena raspoloživosti i u skladu s vremenima odgovora.
- HA159AC za tehničku podršku za softver u slučaju kvara—Podrška u slučaju kvara (dostupna samo za proizvode sa odabranim sustavima Microsoft®, Linux) omogućuje korisniku da kupi određeni broj poziva (kvarova) koje može iskoristiti tijekom razdoblja jednogodišnjeg ugovora. U okviru tehničke podrške za softver mora se kupiti najmanje 10 poziva za kvar. Neiskorišteni pozivi isteći će po isteku roka. Kvar, definiran kao prijava problema, smatra se iskorišten nakon rješavanja, prema procjeni HP-a, određenog problema koji je zahtijevao podršku bez obzira na broj poziva potrebnih za rješavanje. Sljedeći popis uključuje, ali nije ograničen na primjere kada se kvar smatra riješenim:
 - korisnik je dobio informaciju koja je dostupna HP-u po pitanju rješavanja problema
 - korisnik je dobio informaciju kako nabaviti softversku zakrpu ili zakrpe kojima će riješiti problem
 - korisnik je dobio obavijest da problem uzrokuje poznata ali neotklonjena greška u softveru
 - korisnik je dobio obavijest da je problem prepoznat kao hardverski problem
 - korisnik je primio obavijest da je problem ispravljen u sljedećoj verziji proizvoda.

Dodatne informacije na
hp.com/go/cpc

Prijavite se za ažuriranja
hp.com/go/getupdated

HP-ove tehnološke usluge podliježu važećim HP-ovim odredbama i uvjetima usluge koji su korisniku predočeni prilikom kupnje. Korisnik može ostvarivati dodatna prava u skladu s važećim lokalnim propisima i na ta prava ni na koji način ne utječu HP-ove odredbe i uvjeti usluge ili HP-ovog ograničenog jamstva koje se dobiva uz HP-ov proizvod.

© Autorska prava 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informacije sadržane u ovom odjeljku podložne su promjeni bez prethodne obavijesti. Jedina jamstva za HP-ove proizvode i usluge navedene su u izričitim izjavama o ograničenom jamstvu koje dobivate uz takve proizvode i usluge. Informacije navedene u ovom dokumentu ne mogu se smatrati dodatnim garancijama. HP nije odgovoran za tehničke ili uredničke pogreške ili propuste u ovom dokumentu

Linux je registrirani trgovački znak tvrtke Linus Torvalds u SAD-u i drugim državama. Microsoft, Encarta, MSN i Windows registrirani su trgovački znakovi ili trgovački znakovi tvrtke Microsoft Corpor. u Sjedinjenim Američkim Državama i/li ostalim državama.

4AA5-9597HRE, srpanj 2015.

