

# Teknisk programvaresupport

Care Pack og kontraktsfestede tjenester, del av HP Care



## Fordeler med tjenesten

- Tilgang til spesialiserte tekniske HP-ressurser for å bidra til å løse problemet
- Kan bidra til forbedret systemytelse og redusert nedetid som skyldes defekter i programvaren
- Pålitelige responstider

## Om tjenesten

- Tilgang til tekniske ressurser
- Problemanalyse og problemløsning
- Isolering av problemer
- Eskaleringsprosedyrer
- Elektronisk programvaresupport
- Programvarefunksjoner og driftssupport
- Fjerntilgang
- Rådgivende support til installering
- Fleksibelt dekningsvindu
- Fleksibel responstid
- Ytterligere navngitte innringere (valgfritt med kontraktsfestede tjenester)
- Support på stedet på kundens anmodning (valgfritt med kontraktsfestede tjenester)

Teknisk programvaresupport sørger for omfattende fjernsupport for HP-programvare og utvalgt tredjeparts programvare.

Med teknisk programvaresupport får IT-staben din rask og pålitelig tilgang til HPs globale supportsentre. HPs tekniske ressurser samarbeider med din IT-gruppe for å gi råd om programvarefunksjoner og bruk, hjelp med problemdiagnostisering og -løsning samt identifisering av programvarefeil.

Denne tjenesten gir også tilgang til omfattende elektronisk supportinformasjon, slik at alle medlemmer av IT-staben din kan finne avgjørende produkt- og supportinformasjon.

## Spesifikasjoner

Tabell 1. Om tjenesten

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
<b>Tilgang til tekniske ressurser</b>	Kunden kan bruke HPs tekniske ressurser via telefon, elektronisk kommunikasjon eller faks (der det er tilgjengelig lokalt) for å få hjelp til å løse problemer med implementering eller bruk av programvare.
<b>Problemanalyse og problemløsning</b>	HP sørger for korrigerende support for å løse identifiserbare og kundereproduserbare problemer med programvareprodukter. HP gir også support for å hjelpe kunden med å identifisere problemer som er vanskelige å gjenskape. Dessuten får kunden hjelp til å løse problemer og fastsette konfigurasjonsparametere for støttede konfigurasjoner.
<b>Isolering av problemer</b>	HP tilbyr isolering av programvareproduktet. Kunden blir informert hvis problemet anses å være maskinvarerelatert. Hvis kundens maskinvare er dekket av en avtale om tjenesten Maskinvarevedlikehold på stedet, vil det bli registrert en serviceforespørsel på kundens vegne. Hvis tilgjengelig, og med kundens godkjenning, vil det bli registrert en serviceforespørsel per hendelse med gjeldende tidspunkt og materialpriser på vegne av kunden for problemer som er relatert til maskinvare som ikke dekkes av en avtale om tjenesten Maskinvarevedlikehold på stedet.
<b>Eskaleringsprosedyrer</b>	HP har etablert formelle eskaleringsprosedyrer med tanke på å løse komplekse problemer. HPs lokale ledelse koordinerer problemeskaleringen og involverer HP-ressurser med de nødvendige ferdighetene og/eller utvalgte tredjeparter til å bistå med problemløsningen.
<b>Elektronisk programvaresupport</b>	Som en del av denne tjenesten, gir HP tilgang til bestemte programvarerelaterte elektroniske og nettbaserte verktøy og tjenester. Disse verktøyene gir kunden tilgang til visse funksjoner, slik som å søke etter tekniske supportdokumenter og kunnskapsdatabaser for å legge til rette for raskere problemløsning, og å delta i supportfora for å bidra til å løse problemer og dele beste praksiser med andre registrerte brukere. I tillegg kan kunden bruke et nettbasert verktøy for å sende inn spørsmål direkte til HP Global Solution Centre og vise statusen av hver innsendt serviceforespørsel.

Tabell 1. Om tjenesten (fortsett)

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
<b>Programvarefunksjoner og driftssupport</b>	HP gir informasjon om de gjeldende produktfunksjonene, kjente problemer og tilgjengelige løsninger, råd om bruk og assistanse, i den grad dette er kommersielt tilgjengelig.
<b>Fjerntilgang</b>	<p>Hvis HP og kunden godkjenner det, kan utvalgte fjerntilgangsverktøy bli benyttet til problemløsningen. Bruken av disse verktøyene gjør det mulig for HP å arbeide interaktivt med kunden, og legger til rette for fjerndiagnostisering av problemer i kundens system.</p> <p>Kunden kan velge å bruke et hvilket som helst av disse fjerntilgangsverktøyene for å løse serviceforespørsler. Bare verktøy levert eller godkjent av HP skal brukes som del av denne funksjonen.</p>
<b>Rådgivende support til installering</b>	<p>Begrenset rådgivende support gis og er begrenset til grunnleggende rådgivning til kunden ved problemer med installering av et programvareprodukt, eller hvis det er behov for veiledning med hensyn til riktige installeringsmetoder og oppdatering av frittstående applikasjoner. Det gis også begrenset rådgivende support for programvareprodukter som er installert i et nettverksmiljø. Omfanget av slik rådgivende support er opp til HP.</p> <p>Utelatelser fra denne rådgivende supporten inkluderer, men er ikke begrenset til, følgende: nedlasting av komplette programvarepakker eller gjennomgang med kunden av installasjonen fra start til slutt. Disse tjenestene er tilgjengelige mot et tillegg i prisen og kan kjøpes særskilt fra HP.</p>
<b>Fleksibelt dekningsvindu</b>	<p>Dekningsvinduet angir tidsrommet som tjenestene er tilgjengelige i, og varierer basert på typen tjeneste kunden har kjøpt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Care Pack for teknisk programvaresupport: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Vanlig åpningstid, vanlige arbeidsdager: Tjenesten er tilgjengelig mellom klokken 08.00 og 17.00, lokal tid, mandag til og med fredag, med unntak av HPs fridager. Denne dekningsvindu gjelder når Programvaresupport M-F er kjøpt.</li> <li>– 24x7: Tjenesten er tilgjengelig 24 timer i døgnet, mandag til og med søndag, inkludert HPs fridager. Dette dekningsvinduet gjelder når Programvaresupport 24x7 er kjøpt.</li> </ul> </li> <li>• Kontraktsfestede tjenester for teknisk programvaresupport: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Fleksible deknings timer er tilgjengelig og velges av kunden basert på deres behov.</li> </ul> </li> </ul> <p>Tjenestehenvendelser som mottas utenfor det valgte dekningsvinduet, blir registrert neste dag kunden har et dekningsvindu for. Alle dekningsvinduer avhenger av lokal tilgjengelighet. Kontakt et lokalt HP-salgskontor for detaljert informasjon om alternativer for dekningsvindu-tjenesten og tilgjengelighet.</p>
<b>Fleksibel responstid</b>	<p>Responstid spesifiserer tidsperioden som starter når den innledende tjenesteforespørselen mottas og registreres hos HP, og avsluttes når HPs autoriserte representant ringer kunden for å gjennomgå henvendelsen, hvis dette tidspunktet faller innenfor kundens valgte dekningsvindu. Henvendelser som mottas utenfor kundens dekningsvindu, blir registrert neste dag kunden har et dekningsvindu for (dette kan variere etter geografisk beliggenhet).</p> <p>Følgende responstider er tilgjengelige:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard respons: En autorisert HP-representant vil kontakte kunden for å starte teknisk programvaresupport innen to timer etter at serviceforespørselen er registrert, hvis dette tidspunktet er innenfor den kontraktsfestede dekningsgraden. Denne responstiden er standard responstid både for Care Pack for teknisk programvaresupport, ubegrenset kontraktsfestet teknisk programvaresupport og hendelsesbasert kontraktsfestet teknisk programvaresupport.</li> <li>• Respons innen én time: En autorisert HP-representant vil kontakte kunden for å starte teknisk programvaresupport innen én time etter at serviceforespørselen er registrert, hvis dette tidspunktet er innenfor det kontraktsfestede dekningsvinduet. Dette er en valgfri responstid som kun kan kjøpes med den ubegrensede kontraktsfestede tekniske programvaresupporten.</li> </ul>

**Tabell 2.** Tilleggsfunksjoner for kontraktsfestede tjenester

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
<b>Ytterligere navngitte innringere</b>	Denne tjenesten har støtte for tre navngitte kundeinnringere. Kunden kan kjøpe støtte for flere innringere.
<b>Support på stedet på kundens anmodning</b>	Kunden kan kjøpe supporttjenester på stedet fra en teknisk programvarespesialist fra HP. Dette alternativet er tilgjengelig for kunder som ikke regner ekstern teknisk programvaresupport som et akseptabelt alternativ.

## Begrensninger av tjenesten

- Responstiden som er oppgitt her, gis som en typisk innledende responstid for tekniske supporthenvendelser fra kunder. Responstiden skal på ingen måte bli et juridisk krav eller forpliktelse for HP til å alltid levere slik respons innen den angitte tiden.
- Kundens tilgang til HPs tekniske ressurser for programvaresupport med tidsavgrensede lisenser kan være begrenset til webbasert samtalelogging.

## Forutsetninger

For å være berettiget til denne tjenesten må HP-produktet som denne tekniske programvaresupporten skal gjelde for, være dekket av en HP-supportavtale som inkluderer programvareoppdatering, med noen unntak. Tjenesten for programvareoppdateringer er ikke en forutsetning for følgende produkter:

- Et produkt som tjenesten for programvareoppdateringer ikke tilbys for
- Et produkt som er identifisert som å ikke kreve kjøp av tjenesten for programvareoppdateringer

For fastvarebasert programvare må kunden ha rett på både fastvaren og de fastvarebaserte programvareoppdateringene. For visse maskinvareprodukter krever denne retten både en kontrakt (eller garanti) for maskinvaresupport og en kontrakt for programvaresupport. Hvis fastvareoppdateringen ikke kan installeres av kunden, vil HP kun tilby installasjon av fastvareoppdateringen i omfanget som er beskrevet i det underliggende databladet for maskinvaresupport (eller beskrivelsen av garantisupport), og bare hvis kunden har rett og lisens til å bruke fastvareoppdateringene.

## Berettigelse til tjenesten

- For å kunne kjøpe denne tjenesten må kunden ha riktig lisens til å bruke en revisjon av programvareproduktet som støttes for øyeblikket ved starten av supportavtaleperioden, eller det kan betales en avgift for å gjøre kunden berettiget til tjenesten.
- Denne tjenesten må kjøpes for hvert system, prosessor eller sluttbruker i kundens miljø som krever support.

## Kundens ansvar

Kunden må:

- Ta vare på alle opprinnelige programvarelisenser, lisensavtaler, lisensnøkler og registreringsinformasjon for abonnementstjenester, og fremlegg disse for HP på anmodning, der det er aktuelt for denne tjenesten
- Bruke alle programvareprodukter i samsvar med HPs gjeldende programvarelisensvilkår som tilsvarer kundens forutsatte underliggende programvarelisens, eller gjeldende lisensvilkår fra tredjeparts programvareprodusent, hvis aktuelt
- Ta ansvar for å gjennomføre oppdateringer av programvareprodukter og varsler om foreldelse fra HPs supportcenter

## Bestillingsinformasjon

Du kan bestille denne tjenesten ved å kontakte din HP-salgsrepresentant og henvise til et av følgende produktnumre:

For Care Pack for teknisk programvaresupport:

- Kunder som kjøper en slik Care Pack, kan sende et ubegrenset antall supportforespørsler i løpet av pakkens kontraktperiode.

For kontraktsfestede tjenester for teknisk programvaresupport:

- HA158AC for ubegrenset teknisk programvaresupport – ubegrenset support ved henvendelser er designet for kunder som foretrekker et fast supportbudsjett med muligheten til å kontakte HP for programvareproblemer uten å bruke opp kvoten av kjøpte supporthendelser før slutten av kontraktperioden. Kunder med ubegrenset service kan sende et ubegrenset antall supportforespørsler i løpet av kontraktperioden, underlagt kundens valgte dekningsvindu og responstider.
- HA159AC for hendelsesbasert teknisk programvaresupport – hendelsesbasert support (kun tilgjengelig for utvalgte Microsoft®, Linux®- og Novell-produkter) gjør det mulig for kunden å kjøpe et fast antall henvendelser (hendelser) som kan brukes i løpet av den ettårige kontraktperioden. Minimum ti hendelser må kjøpes med teknisk programvaresupport. Ubrukte hendelser utløper ved slutten av kontraktperioden. En hendelse, definert som én probleminnsending, vurderes som brukt ved løsning, etter HPs skjønn, av et spesifikt supportproblem, uavhengig av antallet henvendelser som er nødvendig for å løse problemet. Følgende liste inkluderer, men er ikke begrenset til, eksempler på når en hendelse defineres som løst:
  - Kunden har mottatt informasjonen som er tilgjengelig for HP angående løsningen av et problem.
  - Kunden har mottatt informasjon om anskaffelsen av en programvareoppdatering eller -oppdateringer som vil løse et problem.
  - Kunden har blitt varslet om at et programvareproblem er forårsaket av en kjent, uløst feil i programvaren.
  - Kunden har blitt varslet om at problemet har blitt identifisert som et maskinvareproblem.
  - Kunden har blitt varslet om at problemet har blitt rettet opp i en etterfølgende utgivelse av produktet.

**Finn ut mer på**  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

**Registrer deg for oppdateringer**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

HP Services reguleres av de gjeldende HP-vilkårene for den aktuelle tjenesten, eller som kunden fikk oppgitt på kjøpstidspunktet. Kunden kan ha ytterligere lovfestede rettigheter i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter skal ikke på noen måte påvirkes av HPs vilkår og betingelser for tjenesten eller HPs begrensede garanti som følger med et HP-produkt.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantiene for HP-produkter og tjenester er fastsatt i den uttrykte erklæringen om begrenset garanti, som følger med hvert produkt og hver tjeneste. Ikke noe i dette dokumentet skal tolkes på den måten at det utgjør en tilleggsgaranti eller et ekstra vilkår, verken uttrykt eller underforstått og verken i sak eller juridisk sett. HP skal ikke holdes ansvarlig for tekniske eller redaksjonelle feil eller utelatelser i dette dokumentet.

Linux er et registrert varemerke for Linus Torvalds i USA og andre land. Microsoft, Encarta, MSN og Windows er enten registrerte varemerker eller varemerker for Microsoft Corporation i USA og/eller andre land.

4AA5-9597NOE, juli 2015

