

Usługa pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania



Usługi Care Pack i usługi kontraktowe w ramach pakietu HP Care

Korzyści związane z usługami

- Dostęp do specjalistycznych zasobów technicznych HP ułatwiających szybsze rozwiązywanie problemów
- Możliwość poprawy wydajności systemu i zmniejszenia czasu przestoju spowodowanych błędami oprogramowania
- Niezawodny czas reakcji

Funkcje oferowane w ramach usług

- Dostęp do zasobów technicznych
- Analiza i rozwiązywanie problemów
- Izolowanie problemów
- Zarządzanie przekazywaniem problemów na wyższy poziom
- Elektroniczny dostęp do pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania
- Pomoc techniczna w zakresie eksploatacji i funkcji oprogramowania
- Zdalny dostęp
- Doradztwo techniczne dotyczące instalacji
- Elastyczne godziny świadczenia usług
- Elastyczny czas reakcji
- Dodatkowe osoby dzwoniące (opcja w ramach usług kontraktowych)
- Pomoc techniczna udzielana na miejscu na życzenie Klienta (opcjonalnie w ramach usług kontraktowych)

W ramach usługi pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania zapewniana jest kompleksowa zdalna pomoc techniczna w zakresie oprogramowania HP i wybranego oprogramowania innych firm.

Pomoc techniczna dotycząca oprogramowania zapewnia personelowi informatycznemu szybki i niezawodny dostęp do globalnych centrów pomocy technicznej HP. Zasoby techniczne HP współpracują z Twoim działem IT, zapewniając doradztwo dotyczące funkcji i sposobu użycia oprogramowania, pomagając w diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemów oraz identyfikowaniu błędów oprogramowania.

W ramach tej usługi oferowany jest również elektroniczny dostęp do kompletnych informacji związanych z pomocą techniczną, co umożliwia dowolnemu pracownikowi działu IT odnalezienie podstawowych informacji dotyczących produktów i pomocy technicznej.

Dane techniczne

Tabela 1. Funkcje oferowane w ramach usług

Funkcja	Opis realizacji
Dostęp do zasobów technicznych	Klient może kontaktować się z pracownikami działu wsparcia technicznego HP telefonicznie, za pośrednictwem elektronicznych środków komunikacji lub faksu (zależnie od dostępności lokalnej), aby uzyskać pomocy przy rozwiązywaniu problemów związanych z wdrażaniem lub obsługą oprogramowania.
Analiza i rozwiązywanie problemów	Firma HP zapewnia pomoc techniczną w celu rozwiązywania powtarzalnych i dających się określić problemów z oprogramowaniem. Firma HP udziela również pomocy technicznej w zakresie identyfikacji problemów trudnych do powtórzenia. Ponadto Klient otrzymuje wsparcie dotyczące rozwiązywania problemów i określania parametrów dla obsługiwanych konfiguracji.
Izolowanie problemów	Firma HP zapewnia izolowanie problemów dotyczących oprogramowania. Klient jest informowany, jeśli okaże się, że problem dotyczy sprzętu. Jeśli sprzęt Klienta jest objęty umową na usługi serwisowe w siedzibie Klienta, zlecenie serwisowe zostanie zgłoszone w imieniu Klienta. Zależnie od dostępności i za zgodą Klienta, w jego imieniu zostanie zarejestrowane pojedyncze zgłoszenie serwisowe z bieżącymi stawkami czasu i materiałów dotyczące problemów związanych ze sprzętem nieobjętym umową na usługi serwisowe w siedzibie Klienta.
Zarządzanie przekazywaniem problemów na wyższy poziom	Firma HP opracowała formalne procedury przekazywania problemów na wyższy poziom w celu ułatwienia rozwiązywania złożonych problemów. Lokalny zarząd HP koordynuje przekazywanie problemów na wyższy poziom na podstawie kwalifikacji odpowiednich zasobów HP i/lub wybranych innych firm, aby zapewnić pomoc w rozwiązywaniu problemów.
Elektroniczny dostęp do pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania	W ramach tej usługi HP zapewnia dostęp do określonych narzędzi elektronicznych i internetowych oraz usług dotyczących oprogramowania. Narzędzia te umożliwiają Klientowi dostęp do określonych funkcji, takich jak wyszukiwanie dokumentów dotyczących pomocy technicznej i baz danych informacji, aby ułatwić szybsze rozwiązywanie problemów i udostępnianie informacji o najlepszych rozwiązaniach zarejestrowanym użytkownikom. Ponadto Klient ma do dyspozycji narzędzie internetowe do przesyłania pytań bezpośrednio do globalnego centrum rozwiązań HP i wyświetlania stanu poszczególnych przesłanych zgłoszeń serwisowych.

Tabela 1. Funkcje oferowane w ramach usług (ciąg dalszy)

Funkcja	Opis realizacji
Pomoc techniczna w zakresie eksploatacji i funkcji oprogramowania	Firma HP udostępnia informacje ze źródeł komercyjnych dotyczące funkcji produktów z bieżącej oferty, znanych problemów i dostępnych rozwiązań oraz porad i wsparcia dotyczącego działania produktów.
Zdalny dostęp	<p>Według uznania firmy HP i za zgodą Klienta mogą zostać wykorzystane wybrane narzędzia dostępu zdalnego, które ułatwią rozwiązywanie problemów. Użycie tych narzędzi umożliwia firmie HP interaktywną współpracę z Klientem i ułatwia zdalne diagnozowanie problemów z systemem Klienta.</p> <p>Klient może zdecydować się na dowolne z dostępnych narzędzi dostępu zdalnego ułatwiających realizację zgłoszeń serwisowych. Do zapewnienia tej funkcji używane są tylko narzędzia dostarczane i zatwierdzone przez firmę HP.</p>
Doradztwo techniczne dotyczące instalacji	<p>Usługa obejmuje ograniczone doradztwo techniczne w zakresie podstawowym dla Klienta mającego problem z instalacją oprogramowania lub potrzebującego wskazówek dotyczących prawidłowych metod instalacji i aktualizacji autonomicznych aplikacji. W ramach usługi zapewniane jest również ograniczone doradztwo techniczne dotyczące oprogramowania zainstalowanego w środowisku sieciowym. O zakresie doradztwa technicznego decyduje firma HP.</p> <p>Doradztwo techniczne nie obejmuje m.in. pobierania kompletnych pakietów oprogramowania ani prowadzenia Klienta przez proces instalacji od początku do końca. Te usługi są dostępne za dodatkową opłatą i można wykupić je oddzielnie od firmy HP.</p>
Elastyczne godziny świadczenia usług	<p>Godziny świadczenia usług określają czas, w którym dostępne są usługi, i różnią się w zależności od typu usługi zakupionej przez Klienta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usługa Care Pack obejmująca pomoc techniczną dotyczącą oprogramowania: <ul style="list-style-type: none"> – Standardowe godziny i dni robocze: Usługa jest dostępna od 08:00 do 17:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku poza dniami wolnymi w firmie HP. Te godziny świadczenia usług obowiązują w przypadku zakupu pomocy technicznej M–F dotyczącej oprogramowania. – 24x7: Usługa jest dostępna 24 godziny na dobę, od poniedziałku do niedzieli z uwzględnieniem dni wolnych w firmie HP. Te godziny świadczenia usług obowiązują w przypadku zakupu pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania w trybie 24x7. • Usługi kontraktowe pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania <ul style="list-style-type: none"> – Dostępne są elastyczne godziny świadczenia usługi do wyboru przez Klienta zależnie od potrzeb. <p>Zgłoszenia serwisowe poza wybranymi godzinami świadczenia usług zostaną zarejestrowane następnego dnia, w którym dostępne są godziny świadczenia usług dla Klienta. Wszystkie godziny świadczenia usług są zależne od lokalnej dostępności. Skontaktuj się z lokalnym biurem sprzedaży HP, aby uzyskać szczegółowe informacje na temat opcji godzin świadczenia usług serwisowych i ich dostępności.</p>
Elastyczny czas reakcji	<p>Czas reakcji określa czas od otrzymania zgłoszenia serwisowego i jego zarejestrowania przez firmę HP do momentu kontaktu telefonicznego upoważnionego przedstawiciela firmy HP z Klientem w celu zweryfikowania zgłoszenia, jeśli ten czas przypada w godzinach świadczenia usług dla Klienta. Telefony odebrane poza godzinami świadczenia usług dla Klienta zostaną zarejestrowane następnego dnia, w którym dostępne są godziny świadczenia usług (mogą występować różnice w zależności od położenia geograficznego).</p> <p>Dostępne są następujące opcje czasu reakcji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardowa reakcja: Upoważniony przedstawiciel firmy HP skontaktuje się z Klientem w celu rozpoczęcia świadczenia usługi pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania w ciągu 2 godzin od zarejestrowania zgłoszenia serwisowego, jeśli ten czas przypada w godzinach świadczenia usług wynikających z umowy. Ten czas reakcji jest domyślnym czasem reakcji w przypadku usług Care Pack obejmujących pomoc techniczną dotyczącą oprogramowania, usług kontraktowych nieograniczonej pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania oraz usług kontraktowych pomocy technicznej dotyczącej incydentów związanych z oprogramowaniem. • Reakcja w ciągu 1 godziny: Upoważniony przedstawiciel firmy HP skontaktuje się z Klientem w celu rozpoczęcia świadczenia usługi pomocy technicznej dotyczące oprogramowania w ciągu 1 godziny od zarejestrowania zgłoszenia serwisowego, jeśli ten czas przypada w godzinach świadczenia usług wynikających z umowy. Jest to opcjonalny czas reakcji, który można zakupić tylko z usługami kontraktowymi nieograniczonej pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania.

Tabela 2. Opcjonalne funkcje w przypadku usług kontraktowych

Funkcja	Opis realizacji
Dodatkowe osoby dzwoniące	Ta usługa obejmuje obsługę trzech osób dzwoniących w imieniu Klienta. Klient może dodatkowo zakupić obsługę większej liczby osób dzwoniących.
Pomoc techniczna na miejscu na żądanie Klienta	Klient może zakupić usługi pomocy technicznej na miejscu świadczone przez technika ds. oprogramowania firmy HP. Ta opcja jest dostępna dla Klientów, dla których zdalne usługi pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania są niemożliwe do zaakceptowania jako alternatywa.

Ograniczenia dotyczące usługi

- Określony w tym dokumencie czas reakcji stanowi typowy początkowy czas reakcji na zgłoszenia Klienta kierowane do działu pomocy technicznej. Informacje na temat czasu reakcji w żaden sposób nie stanowią prawnego wymagania ani zobowiązania firmy HP do zapewnienia określonego czasu reakcji.
- Dostęp Klienta do zasobów technicznych firmy HP zapewniających wsparcie w zakresie oprogramowania z licencjami terminowymi może być ograniczony do rejestrowania zgłoszeń przez Internet.

Wymagania

Aby można było skorzystać z tej usługi, oprogramowanie HP, dla którego przeznaczona jest pomoc techniczna dotycząca oprogramowania, musi być objęte umową pomocy technicznej HP z usługą aktualizacji oprogramowania z pewnymi wyjątkami. Usługa aktualizacji oprogramowania nie jest wymagana w przypadku następujących produktów:

- produkty, dla których nie jest oferowana usługa aktualizacji oprogramowania;
- produkty, dla których określono brak wymagania dotyczącego usługi aktualizacji oprogramowania.

W przypadku oprogramowania układowego Klient musi mieć dostęp do oprogramowania układowego oraz aktualizacji oprogramowania układowego. W przypadku niektórych urządzeń to uprawnienie wymaga umowy pomocy technicznej dotyczącej sprzętu (lub gwarancji) oraz umowy pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania. Jeśli aktualizacja oprogramowania układowego nie jest możliwa do zainstalowania przez Klienta, firma HP zapewni instalację aktualizacji oprogramowania układowego tylko w zakresie opisanym w podstawowym arkuszu danych pomocy technicznej dotyczącej sprzętu (lub opisie pomocy technicznej w okresie gwarancji) tylko wtedy, gdy Klient jest uprawniony do korzystania z tych aktualizacji oprogramowania układowego i posiada odpowiednie licencje.

Uprawnienia do usług

- Aby móc zakupić tę usługę, Klient musi posiadać odpowiednią licencję umożliwiającą korzystanie z aktualnie obsługiwanej wersji oprogramowania w chwili rozpoczęcia okresu obowiązywania umowy pomocy technicznej. W przeciwnym razie uzyskanie uprawnienia do korzystania z usługi przez Klienta może wiązać się z naliczeniem dodatkowych opłat.
- Tę usługę należy zakupić dla każdego systemu, procesora lub użytkownika końcowego w środowisku Klienta, dla którego będzie wymagana pomoc techniczna.

Obowiązki Klienta

Klient zobowiązuje się:

- Zachować i dostarczyć firmie HP na żądanie wszystkie oryginalne licencje na oprogramowanie, umowy licencyjne, klucze licencyjne i informacje dotyczące rejestracji usługi subskrypcji, które mają zastosowanie w przypadku tej usługi.
- Używać oprogramowania zgodnie z bieżącymi warunkami dotyczącymi licencji na oprogramowanie HP odpowiadającymi wymaganej podstawowej licencji na oprogramowanie Klienta lub bieżącym warunkom licencjonowania innego producenta oprogramowania, jeśli dotyczy.
- Przyjąć obowiązek reagowania na powiadomienia o aktualizacjach oprogramowania i wycofaniu produktów publikowane w centrum pomocy technicznej HP.

Informacje o zamawianiu

Aby zamówić tę usługę, należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym firmy HP i podać jeden z następujących numerów produktów:

W przypadku usługi Care Pack obejmującej pomoc techniczną dotyczącą oprogramowania:

- Klienci, którzy zakupią tę usługę Care Pack, mogą korzystać z nieograniczonej liczby połączeń telefonicznych z działem pomocy technicznej w okresie obowiązywania umowy związanej.

W przypadku usług kontraktowych pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania:

- HA158AC, nieograniczona pomoc techniczna dotycząca oprogramowania — nieograniczona telefoniczna pomoc techniczna jest przeznaczona dla Klientów preferujących stały budżet na pomoc techniczną oraz możliwość kontaktu z firmą HP w kwestii problemów z oprogramowaniem bez wykorzystywania zakupionej liczby incydentów pomocy technicznej przed końcem obowiązywania umowy. Klienci korzystający z nieograniczonej usługi mogą wykonywać nieograniczoną liczbę rozmów telefonicznych z pracownikami działu pomocy technicznej w okresie obowiązywania umowy zgodnie z godzinami świadczenia usług i czasem reakcji wybranym przez Klienta.
- HA159AC, incydent pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania — pomoc techniczna oparta na incydentach (dostępna tylko dla wybranych produktów Microsoft®, Linux® i Novell) umożliwia Klientom zakup określonej liczby połączeń (incydentów) do wykorzystania w okresie rocznej umowy. Minimalna liczba zakupionych incydentów pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania wynosi 10. Niewykorzystane incydenty wygasają po upływie okresu obowiązywania umowy. Incydent, definiowany jako pojedyncze zgłoszenie problemu, jest liczony po rozwiązaniu, według firmy HP, określonego problemu technicznego niezależnie od liczby połączeń koniecznej do rozwiązania problemu. Poniższa lista zawiera wybrane przykłady uznania incydentu za rozwiązany:
 - Klient otrzymał informacje, którymi dysponuje firma HP, dotyczące rozwiązania problemu.
 - Klient otrzymał informacje na temat sposobu uzyskania poprawki lub poprawek oprogramowania, które rozwiążą problem.
 - Klient otrzymał powiadomienie, że problem dotyczący oprogramowania jest spowodowany znanym, nierozwiązanym błędem w oprogramowaniu.
 - Klient otrzymał powiadomienie, że problem został zidentyfikowany jako problem dotyczący sprzętu.
 - Klient otrzymał powiadomienie, że problem został poprawiony w kolejnych wersjach produktu.

Więcej informacji:
hp.com/go/cpc

Zarejestruj się, aby otrzymywać aktualizacje.
hp.com/go/getupdated

Usługi HP podlegają stosownym warunkom i postanowieniom, przekazany lub wskazany Klientowi przy zakupie. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe, zgodnie z właściwym prawem lokalnym, na które w żaden sposób nie wy wpływają warunki i postanowienia dotyczące usług HP ani ograniczona gwarancja HP dołączona do produktu tej firmy.

© Copyright 2005–2015 HP Development Company L.P. Informacje przedstawione w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Gwarancje na produkty i usługi HP są zawarte jedynie w stosownej dokumentacji gwarancyjnej dołączonej do tych produktów i usług. Nic, co zostało zawarte w niniejszym dokumencie, nie powinno być rozumiane jako dodatkowa gwarancja. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności prawnej za błędy techniczne lub redakcyjne oraz za ewentualne braki w niniejszym opracowaniu.

Linux jest zarejestrowanym znakiem towarowym Linusa Torvaldsa na terenie Stanów Zjednoczonych i innych krajów. Microsoft, Encarta, MSN i Windows są zarejestrowanymi znakami towarowymi lub znakami towarowymi firmy Microsoft Corporation zarejestrowanymi w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach.

