

Услуга HP Software Technical Support



Услуги Care Pack и контрактные услуги, компоненты услуги HP Care

Преимущества услуги

- Доступ к специализированным техническим ресурсам HP для ускоренного разрешения проблем
- Возможность повышения производительности системы и сокращения простоев, возникающих из-за неполадок программного обеспечения
- Гарантированная скорость реагирования

Основные компоненты услуги

- Связь со специалистами по технической поддержке
- Анализ и разрешение проблем
- Выявление источников проблем
- Эскалация
- Средства электронной поддержки программного обеспечения
- Эксплуатационная поддержка программного обеспечения
- Удаленный доступ
- Консультационная поддержка по вопросам, связанным с установкой
- Гибкий график предоставления услуг
- Гибкие варианты времени реагирования
- Дополнительные представители Заказчика (опция для контрактных услуг)
- Обслуживание на месте по запросу Заказчика (опция для контрактных услуг)

Услуга HP Software Technical Support обеспечит ИТ-специалистам быстрый и надежный доступ к глобальным центрам поддержки HP. Технические специалисты HP дадут ИТ-специалистам Заказчика квалифицированные советы по вопросам, связанным с функциональными возможностями и особенностями использования программного обеспечения, помогут выполнить диагностику неисправностей и их устранение, а также выявить неполадки в работе программного обеспечения.

Кроме того, в рамках этой услуги предоставляется доступ к подробной информации о поддержке, позволяющий любому ИТ-специалисту Заказчика найти необходимую информацию о продуктах и поддержке.

В рамках этой услуги также предоставляется электронный доступ к комплексной справочной информации, благодаря чему любой ИТ-специалист может найти необходимый продукт или информацию поддержки.

Характеристики

Таблица 1. Компоненты услуги

Компонент	Порядок предоставления
Связь со специалистами по технической поддержке	Заказчик получает доступ к техническим специалистам HP по телефону, электронной почте или факсу (в зависимости от возможностей) для получения помощи в решении проблем, связанных с внедрением или эксплуатацией программного обеспечения.
Анализ и разрешение проблем	HP предоставляет поддержку при устранении поддающихся идентификации и воспроизводимых Заказчиком проблем с программным обеспечением. HP также поможет идентифицировать проблемы Заказчика, которые трудно поддаются воспроизведению. Кроме того, Заказчику предоставляется помощь в устранении проблем и определении параметров конфигурации для поддерживаемых конфигураций.
Выявление источников проблем	Выполняется выявление источников проблем, связанных с программным обеспечением. Если проблема связана с оборудованием, Заказчику сообщают об этом. Если на оборудование Заказчика распространяется соглашение на услугу HP по поддержке оборудования на месте, от имени Заказчика будет зарегистрирована заявка на поддержку. Если проблема возникает в оборудовании, на которое не распространяется соглашение на услугу HP по поддержке оборудования на месте, то с разрешения Заказчика от его лица регистрируется заявка на обслуживание (с учетом текущего времени и действующих расценок).
Эскалация	Для решения сложных проблем в HP предусмотрены официальные процедуры эскалации. Руководство местного представительства HP координирует передачу проблемы на более высокий уровень, где она решается соответствующими специалистами с привлечением необходимых ресурсов и/или сторонних организаций.
Средства электронной поддержки программного обеспечения	В рамках этой услуги HP предоставляет доступ к некоторым электронным и веб-средствам и услугам, связанным с данным программным обеспечением. Эти средства обеспечивают Заказчику доступ к определенным возможностям, таким как поиск документов и баз знаний по технической поддержке для ускорения процедуры разрешения проблем, а также участие в форумах по технической поддержке для устранения неполадок и обмена опытом с другими зарегистрированными пользователями. Кроме того, Заказчик получает возможность использования веб-средства, позволяющего напрямую обращаться с вопросами в Глобальный центр решений HP и просматривать данные о состоянии каждого устройства, в отношении которого была направлена заявка.

Таблица 1. Компоненты услуги (продолжение)

Компонент услуги или услуга	Порядок предоставления
Эксплуатационная поддержка программного обеспечения	<p>НР предоставляет информацию о текущих возможностях имеющихся в продаже продуктов, известных проблемах и доступных решениях, а также рекомендации и помощь в эксплуатации.</p>
Удаленный доступ	<p>По усмотрению компании НР и с разрешения Заказчика для упрощения процедуры разрешения проблем могут использоваться определенные средства удаленного доступа. Использование этих инструментов позволяет НР работать с Заказчиком в интерактивном режиме и упрощает выполнение удаленной диагностики проблем в системе Заказчика.</p> <p>Заказчик может использовать любое из этих средств удаленного доступа для получения помощи в разрешении заявок на обслуживание. В рамках данного компонента услуги должны использоваться только одобренные и предоставленные компанией НР средства.</p>
Консультационная поддержка по вопросам, связанным с установкой	<p>Заказчику, у которого возникли трудности в процессе установки программного продукта, или которому требуются консультации по вопросам, связанным с надлежащими методами установки и обновлением автономных приложений, предоставляется ограниченная консультационная поддержка, предполагающая общие консультации по данным вопросам. Предоставляется также ограниченная консультационная поддержка по программным продуктам, установленным в сети Заказчика. Объем предоставляемой консультационной поддержки определяется компанией НР.</p> <p>Данная консультационная поддержка не предполагает загрузку любых полных программных пакетов или детальное знакомство Заказчика со всеми этапами процесса установки. Возможны также некоторые другие исключения. Эти услуги можно приобрести в НР отдельно за дополнительную плату.</p>
Гибкий график предоставления услуг	<p>График предоставления услуг — это время, в течение которого предоставляется обслуживание. Графики различны в зависимости от типа услуги, приобретаемой Заказчиком.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Техническая поддержка программного обеспечения НР в рамках пакета Care Pack: <ul style="list-style-type: none"> – Стандартное время обслуживания. Авторизованный представитель НР свяжется с Заказчиком, чтобы начать предоставление технической поддержки, в течение 2 часов после регистрации заявки на обслуживание в рамках установленного графика предоставления услуг. Это время обслуживания является стандартным для обоих вариантов данной услуги — HP Software Technical Support Unlimited и Software Technical Support Incident. – Обслуживание в течение 1 часа после обращения. Авторизованный представитель НР свяжется с Заказчиком, чтобы начать предоставление технической поддержки, в течение 1 часа после регистрации заявки на обслуживание в пределах установленного графика предоставления услуг. Это дополнительный вариант времени обслуживания, доступный только при приобретении услуги Software Technical Support Unlimited. • Техническая поддержка программного обеспечения НР в рамках контрактных услуг <ul style="list-style-type: none"> – Доступен гибкий график предоставления услуг, и Заказчик может выбрать удобное для себя время. <p>Заявки на обслуживание, полученные вне графика предоставления услуг, будут перенесены на следующий день в рамках периода предоставления услуг. Графики предоставления услуг зависят от доступности местных ресурсов. Для получения подробной информации о графике предоставления и доступности услуг обращайтесь в ближайший офис НР.</p>
Гибкие варианты времени реагирования	<p>Время реагирования — это период времени, который начинается с момента получения и регистрации заявки на обслуживание компанией НР и заканчивается звонком авторизованного представителя НР Заказчику для рассмотрения полученной заявки в рамках графика предоставления услуг, выбранного Заказчиком. Заявки, полученные вне графика предоставления услуг, установленного Заказчиком, будут перенесены на следующий день, в который предусмотрено обслуживание Заказчика (это зависит от географического региона).</p> <p>Доступны следующие варианты времени реагирования.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Стандартное время реагирования. Авторизованный представитель НР свяжется с Заказчиком, чтобы начать предоставление технической поддержки, в течение 2 часов после регистрации заявки на обслуживание в рамках установленного графика предоставления услуг. Это время реагирования является стандартным для всех вариантов данной услуги — технической поддержки программного обеспечения НР в рамках пакета Care Pack, технической поддержки программного обеспечения НР в рамках контрактных услуг с неограниченным количеством обращений и технической поддержки программного обеспечения НР в рамках контрактных услуг с оплатой за каждое обращение. • Время реагирования — 1 час. Авторизованный представитель НР свяжется с Заказчиком, чтобы начать предоставление технической поддержки, в течение 1 часа после регистрации заявки на обслуживание в рамках установленного графика предоставления услуг. Это дополнительный вариант времени реагирования, доступный только при приобретении услуги по неограниченной технической поддержке программного обеспечения НР в рамках контрактных услуг.

Таблица 2. Дополнительные варианты обслуживания в рамках контрактных услуг

Компонент услуги или услуга	Порядок предоставления
Дополнительные представители Заказчика	В рамках данной услуги предусмотрена возможность обращения в ИР трех представителей Заказчика для получения поддержки. Заказчик может приобрести поддержку для дополнительных представителей.
Обслуживание на месте по запросу Заказчика	Заказчик может приобрести услуги поддержки на месте, предполагающие выезд технического специалиста ИР на объект Заказчика. Этот вариант доступен для Заказчиков, для которых удаленная техническая поддержка программного обеспечения неприемлема.

Ограничения

- Под временем реагирования при этом подразумевается стандартное время реагирования на запрос Заказчика. Время реагирования не является законным требованием и не подразумевает возникновение обязательств для компании ИР всегда предоставлять обслуживание в указанное время.
- Доступ Заказчика к техническим специалистам ИР для получения поддержки программного обеспечения с лицензией на ограниченный срок может быть ограничен регистрацией заявки на веб-сайте.

Предварительные требования

За некоторым исключением, услуга технической поддержки предоставляется только для программного обеспечения ИР, на которое распространяется Соглашение о поддержке ИР, в котором предусмотрена услуга по обновлению программного обеспечения. Услуга по обновлению программного обеспечения не является предварительным требованием для следующих продуктов:

- Продукты, для которых услуга по обновлению программного обеспечения не предлагается
- Продукты, для которых приобретение услуги по обновлению программного обеспечения не требуется

Применительно к программным продуктам, созданным на базе микропрограммы, Заказчик должен иметь право на использование микропрограммы, а также обновлений соответствующих программных продуктов. Для определенных аппаратных продуктов это право подразумевает наличие контракта (или гарантии) на поддержку оборудования и контракта на поддержку программного обеспечения. Обновление микропрограммы не предназначено для установки Заказчиком. Компания ИР выполнит установку микропрограммы только в том случае, если это указано в проспекте по технической поддержке оборудования (или описании гарантийной поддержки), и при наличии у Заказчика соответствующего права и лицензии на использование обновлений микропрограммного обеспечения.

Условия предоставления услуги

- Чтобы приобрести данную услугу, Заказчик должен иметь действующую лицензию на использование версии программного продукта, которая была текущей в момент начала срока действия соглашения на поддержку. В противном случае для получения обслуживания может потребоваться дополнительная оплата.
- Услуга должна быть приобретена для каждой системы, каждого процессора или конечного пользователя в среде Заказчика, для которых потребуется поддержка.

Обязанности Заказчика

Заказчик должен:

- Сохранять и по запросу предоставлять ИР все оригинальные лицензии на программное обеспечение, лицензионные соглашения, лицензионные ключи, а также сведения о регистрации для услуги по подписке (что применимо к используемым услугам).
- Использовать все программные продукты согласно текущим условиям лицензии на программное обеспечение ИР, которые должны соответствовать условиям обязательной базовой лицензии Заказчика или текущим условиям лицензии стороннего поставщика программного обеспечения (если применимо).
- Действовать в соответствии с уведомлениями об устаревании и необходимости обновления программного обеспечения, полученными из центра поддержки ИР.

Информация для заказа

Чтобы заказать эту услугу, необходимо обратиться к торговому представителю HP, используя один из следующих номеров продуктов.

Техническая поддержка программного обеспечения HP в рамках пакета Care Pack:

- Заказчики, приобретающие услугу Care Pack с неограниченным количеством обращений, могут обращаться в службу поддержки неограниченное количество раз в течение срока действия контракта.

Техническая поддержка программного обеспечения HP в рамках контрактных услуг

- HA158AC для услуги по технической поддержке программного обеспечения с неограниченным количеством обращений. Поддержка, предполагающая неограниченное количество обращений, предназначена для Заказчика с фиксированным бюджетом на поддержку, которому требуется возможность обращаться к специалистам HP для разрешения проблем с программным обеспечением, и позволяет исключить ситуации, когда количество оплаченных обращений, которые можно использовать до истечения срока действия контракта, недостаточно. Заказчики, приобретающие услугу поддержки с неограниченным количеством обращений, могут обращаться в службу поддержки неограниченное количество раз в течение срока действия контракта с учетом выбранного ими графика предоставления услуг и времени обслуживания.
- HA159AC для услуги по технической поддержке программного обеспечения в рамках контрактных услуг с оплатой за каждое обращение. Услуга, предполагающая оплату за каждое обращение (доступна только для отдельных продуктов Microsoft®, Linux® и Novell), позволяет Заказчику оплатить определенное количество обращений (инцидентов) для использования в течение срока действия контракта, составляющего один год. При приобретении услуги по технической поддержке программного обеспечения необходимо оплатить не менее 10 обращений. По истечении срока действия контракта неиспользованные возможности обращения в службу поддержки утрачивают свою силу. Обращение в службу поддержки, определенное как одна проблема, будет признано HP использованным только после разрешения конкретной проблемы, независимо от количества обращений, необходимых для разрешения этой проблемы. В следующем списке указано несколько примеров обращений, при которых проблема определяется как разрешенная.
 - Заказчик получил доступную HP информацию относительно разрешения проблемы.
 - Заказчик получил информацию о том, как получить один или несколько пакетов исправлений, которые помогут разрешить проблему.
 - Заказчик получил уведомление о том, что причиной проблемы программного обеспечения является известная неустраняемая ошибка в программном обеспечении.
 - Заказчик получил уведомление о том, что проблема была определена как аппаратная.
 - Заказчик получил уведомление о том, что проблема исправлена в следующем выпуске продукта..

Подробнее на веб-сайте
hp.com/go/cpc

**Подпишитесь и будьте в курсе
последних новостей**
hp.com/go/getupdated

Услуги HP регулируются действующими условиями предоставления услуг HP, с которыми Заказчик знакомится при приобретении. Заказчик может обладать дополнительными законными правами, предусмотренными в рамках действующих местных законов, и соблюдение этих прав не зависит от условий соглашений HP о предоставлении услуг или условий ограниченной гарантии HP, предоставляемой для продукта.

© Hewlett-Packard Development Company, L.P., 2005, 2012–2013 Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без уведомления. Силу в отношении продуктов и услуг HP имеют только те гарантии, которые выражены в явном виде в гарантийных обязательствах, прилагаемых к таким продуктам и услугам. Никакие содержащиеся здесь сведения не должны рассматриваться как дополнительные условия гарантии, а также как явные или подразумеваемые условия, фактически или по закону. HP не несет ответственности за технические или редакторские ошибки либо упущения, имеющиеся в данном документе.

Linux является товарным знаком Линуса Торвальдса (Linus Torvalds), зарегистрированным в США и других странах. Microsoft, Encarta, MSN и Windows являются зарегистрированными товарными знаками или товарными знаками корпорации Майкрософт в США и/или других странах.

