

Služba technickej softvérovej podpory HP



Balík HP Care Pack a zmluvné služby, súčasť služieb HP Care

Výhody služby

- Prístup k špecializovaným technickým prostriedkom spoločnosti HP na pomoc pri urýchlení vyriešenia problému
- Môže prispievať k lepšej výkonnosti systému a obmedzeniu prestojov spôsobených softvérovými problémami
- Spoľahlivé časy odozvy

Podstatné vlastnosti služby

- Prístup k elektronickým informáciám podpory a služieb
- Prístup k technickým prostriedkom
- Analýza a riešenie problémov
- Riadenie eskalácie
- Elektronická softvérová podpora
- Podpora k vlastnostiam a používaniu softvéru
- Vzdialený prístup
- Poradenská podpora pri inštalácii
- Flexibilné časové okno podpory
- Flexibilný čas odozvy
- Ďalší určenie volajúci (voliteľné so zmluvnými službami)
- Podpora na mieste na žiadosť zákazníka (voliteľné so zmluvnými službami)

Služba technickej softvérovej podpory HP z balíka HP Care Pack poskytuje služby komplexnej softvérovej podpory k softvéru spoločnosti HP a vybraných tretích strán.

So softvérovou technickou podporou HP získa váš personál IT prístup do Centier odpovedí HP. Inžinieri Strediska odpovedí HP spolupracujú s vaším IT tímom na poskytnutí rád týkajúcich sa softvérových vlastností a ich použitia; diagnostiky a riešenia problémov; identifikácie softvérových chýb; a prístupu k opravným balíčkom.

Táto služba takisto poskytuje elektronický prístup k rozsiahlym informáciám týkajúcich sa podpory, vďaka čomu každý zamestnanec oddelenia IT môže vyhľadať dôležité informácie o produktoch a podpore.

Špecifikácie

Tabuľka 1. Vlastnosti služby

Vlastnosť	Podmienky dodania
Prístup k technickým prostriedkom	Zákazník môže za účelom pomoci pri riešení implementácie softvéru alebo operačných problémov pristupovať k technickým prostriedkom HP prostredníctvom telefónu, elektronickej komunikácie alebo faxu (ak sú tieto spôsoby dostupné). Autorizovaný zástupca spoločnosti HP sa spojí so zákazníkom a začne poskytovať softvérovú technickú podporu v priebehu dvoch hodín od prijatia požiadavky na službu, ak tento čas spadá do dohodnutého časového okna pokrytia.
Analýza a riešenie problémov	Spoločnosť HP poskytuje pomoc pri náprave identifikovaných a zákazníkom vykonateľných krokoch na vyriešenie problémov so softvérovými produktami. Spoločnosť HP taktiež poskytuje podporu na pomoc pri identifikácii problémov zákazníka, ktoré je ťažké reprodukovat'. Navyše zákazník dostáva pomoc pri odhaľovaní problémov a určovaní konfiguračných parametrov
Izolácia problémov	Poskytovaná je izolácia problému pre softvérové produkty. Ak vznikne dôvodné podozrenie že problém súvisí s hardvérom, zákazník o tom bude informovaný. Ak zákazníkovo hardvér spadá pod Dohodu HP o službe údržby hardvéru u zákazníka, požiadavka na službu bude zaznamenaná v zákazníkovo mene do protokolu nevybavených diagnóz. So súhlasom zákazníka bude v mene zákazníka zaznamenaná telefonická požiadavka na službu súvisiacu s hardvérom nespádajúcim pod Dohodu HP o službe údržby hardvéru u zákazníka
Riadenie eskalácie	Spoločnosť HP ustanovila formálne procedúry eskalácie na zvládnutie riešenia komplexných problémov. Miestny manažment HP koordinuje eskaláciu, berúc do úvahy možnosti použiteľných prostriedkov HP alebo vybraných tretích strán, ktoré môžu pomôcť vyriešiť problém.
Elektronická softvérová podpora	Spoločnosť HP poskytuje ako súčasť tejto služby niektoré komerčne dostupné elektronické a webové nástroje. These tools provide the Customer with access to certain capabilities, such as searching technical support documents and knowledge databases to help facilitate faster problem solving and participating in support forums to help with solving problems and sharing the best practices with other registered users. In addition, the Customer has the ability to use a Web-based tool for submitting questions directly to the HP Global Solution Centre and viewing the status of each service request submitted.

Tabuľka 1. Prvky služby (pokračovanie)

Prvok	Špecifikácie poskytovania
Podpora k vlastnostiam a používaniu softvéru	Spoločnosť HP poskytuje komerčne dostupné informácie o najnovších vlastnostiach produktov, o známych problémoch a dostupných riešeniach a tiež poradenstvo a pomoc pri používaní softvéru.
Vzdialený prístup	<p>Voliteľne môžu byť so súhlasom zákazníka nasadené na riešenie problémov niektoré nástroje vzdialeného prístupu, ako je napríklad podpora po telefóne. Použitie týchto nástrojov umožňuje spoločnosti HP proaktívne spolupracovať so zákazníkom a využiť prvky diagnostiky zákazníkovho systému na diaľku.</p> <p>Zákazník si môže vybrať, ktoré z týchto nástrojov vzdialeného prístupu využije na pomoc s vyriešením požadovanej služby. Ako súčasť tejto možnosti sú nasadené jedine nástroje poskytnuté a schválené spoločnosťou HP.</p>
Poradenská podpora pri inštalácii	<p>Poskytuje sa obmedzená poradenská pomoc, ktorá je obmedzená na základnú poradenskú pomoc zákazníkovi, ktorý narazí na problémy pri vykonávaní inštalácie softvérového produktu alebo ktorý potrebuje pomoc týkajúcu sa správnych spôsobov inštalácie a aktualizácie samostatných aplikácií. Poskytuje sa aj obmedzená poradenská pomoc pre softvérové produkty nainštalované v sieťovom prostredí. Rozsah takejto poradenskej podpory je na uvážení spoločnosti HP.</p> <p>Výnimky z tejto poradenskej podpory okrem iného zahŕňajú: sfahovanie kompletných softvérových balíčkov alebo sprevádzanie zákazníka inštaláciou od začiatku do konca. Tieto služby sú k dispozícii za osobitný poplatok a možno ich od spoločnosti HP zakúpiť osobitne.</p>
Flexibilné časové okno pokrytia	<p>Časové okno pokrytia určuje čas, počas ktorého sú služby dostupné:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Technická softvérová podpora, Care Pack: <ul style="list-style-type: none"> – Bežné pracovné hodiny počas bežných pracovných dní: Služba je dostupná od 8.00 do 17.00 miestneho času od pondelka do piatka, s výnimkou dní pracovného pokoja HP. Toto časové pokrytie platí ak je zakúpená Softvérová podpora od pondelka do piatka. Volania prijaté a zodpovedané mimo tohto časového rámca budú zaznamenané v nasledujúci deň, v ktorý platí časové okno pokrytia (môže sa líšiť podľa geografickej polohy). – 24x7: Služba je dostupná 24 hodín denne, sedem dní v týždni, vrátane dní voľna v HP. Toto časové pokrytie platí ak je zakúpená nepretržitá Softvérová podpora 24x7. • Technická softvérová podpora, zmluvné služby: <ul style="list-style-type: none"> – K dispozícii sú flexibilné časy poskytovania služieb, ktoré si zákazník zvolí podľa svojich potrieb. <p>Servisné požiadavky prijaté mimo zvoleného časového okna poskytovania služieb sa zaregistrujú v rámci nasledujúceho dňa, na ktorý má zákazník časové okno poskytovania služieb. Všetky časové okná poskytovania služieb závisia od miestnej dostupnosti. Podrobné informácie o možnostiach a dostupnosti časového okna poskytovania služieb vám poskytnú v obchodnom zastúpení spoločnosti HP.</p>
Flexibilný čas odozvy	<p>Čas odozvy predstavuje časový úsek, ktorý začína plynúť prijatím prvej požiadavky na servis a jej zaznamenaním v spoločnosti HP, a končí sa, keď autorizovaný zástupca spoločnosti HP zavolá zákazníkovi s cieľom preskúmať požiadavku, ak tento čas spadá do časového okna poskytovania služby zvoleného zákazníkom. Hovory prijaté mimo časového okna poskytovania služieb zvoleného zákazníkom sa zaregistrujú v rámci nasledujúceho dňa, na ktorý má zákazník časové okno poskytovania služieb (môže sa líšiť v závislosti od geografickej polohy).</p> <p>Sú k dispozícii tieto časy odozvy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Štandardná odozva: Autorizovaný zástupca spoločnosti HP skontaktuje zákazníka s cieľom začať softvérovú technickú podporu do 2 hodín od zaznamenania požiadavky na servis, ak tento čas spadá do zmluvného časového okna poskytovania služby. Tento čas odozvy je predvolený čas odozvy pre službu technickej softvérovej podpory z balíka Care Pack, neobmedzenú zmluvnú službu technickej softvérovej podpory a zmluvné služby technickej softvérovej podpory založené na incidentoch. • 1-hodinová odozva: Autorizovaný zástupca spoločnosti HP skontaktuje zákazníka s cieľom začať softvérovú technickú podporu do 1 hodiny od zaznamenania požiadavky na servis, ak tento čas spadá do zmluvného časového okna poskytovania služby. Toto je voliteľný čas odozvy, ktorý možno zakúpiť iba s neobmedzenou zmluvnou službou technickej softvérovej podpory.

Tabuľka 2. Voliteľné prvky služby pre zmluvné služby

Prvok	Špecifikácie poskytovania
Ďalší určenie volajúci	Táto služba zahŕňa podporu troch určených volajúcich na strane zákazníka. Zákazník môže voliteľne dokúpiť podporu pre ďalších volajúcich.
Podpora na mieste na žiadosť zákazníka	Zákazník si môže zakúpiť služby podpory na mieste, ktoré poskytujú technickí špecialisti spoločnosti HP na softvér. Táto možnosť je k dispozícii pre zákazníkov, ktorí nepovažujú služby vzdialenej softvérovej technickej podpory za prijateľnú alternatívu.

Obmedzenia platnosti služby

- Čas odozvy uvedený v tomto dokumente sa poskytuje ako typický čas prvej odozvy na požiadavku zákazníka na technickú podporu. Čas odozvy v žiadnom prípade nepredstavuje právnu požiadavku ani záväzok pre spoločnosť HP, že bude vždy poskytovať takúto odozvu v uvedenom čase.
- Prístup zákazníka k technickým prostriedkom HP pre podporu softvéru s termínovanou licenciou môže byť obmedzený na webové zaznamenanie hovoru.

Nevyhnutné predpoklady

Softvérový produkt HP, pre ktorý sa bude využívať softvérová technická podpora, má nárok na túto službu len v prípade, že sa naň vzťahuje zmluva o poskytovaní podpory spoločnosťou HP, ktorá zahŕňa službu aktualizácií softvéru, s určitými výnimkami. Služba aktualizácií softvéru nie je nevyhnutným predpokladom pre nasledujúce produkty:

- Produkt, pre ktorý sa služba aktualizácií softvéru neposkytuje.
- Produkt určený ako nevyžadujúci zakúpenie služby aktualizácií softvéru.

V prípade softvéru založeného na firmvéri musí mať zákazník nárok na aktualizácie firmvéru aj softvéru založeného na firmvéri. Pre niektoré hardvérové produkty tento nárok vyžaduje zmluvu o hardvérovej podpore (alebo záruku) aj zmluvu o softvérovej podpore.

Ak aktualizácia firmvéru nie je inštalovateľná zákazníkom, spoločnosť HP bude zabezpečovať inštaláciu aktualizácie firmvéru iba v rozsahu uvedenom v príslušnom údajovom liste hardvérovej podpory (alebo opise záručnej podpory), a to iba v prípade, že zákazník má príslušný nárok a licenciu na využívanie aktualizácií firmvéru.

Oprávnenosť služby

- Na to, aby zákazník získal právo na zakúpenie tejto služby, musí mať náležitú licenciu na používanie aktuálne podporovanej revízie softvéru na začiatku obdobia zmluvy o poskytovaní podpory; v opačnom prípade môžu byť zákazníkovi vyrubené dodatočné poplatky za vznik práva na využívanie služby.
- Túto službu je potrebné zakúpiť pre každý systém, procesor alebo koncového používateľa v prostredí zákazníka, ktorý vyžaduje podporu.

Povinnosti zákazníka

Zákazník súhlasí, že:

- Uchová a na požiadanie predloží spoločnosti HP všetky originály softvérových licencií, licenčných zmlúv, licenčné kľúče a registračné informácie k predplatnému služieb podľa vhodnosti pre túto službu.
- Bude používať všetky softvérové produkty v súlade s platnými licenčnými podmienkami spoločnosti HP podľa základnej softvérovej licencie zákazníka, alebo prípadne v súlade platnými licenčnými podmienkami externého výrobcu softvéru.
- Je zodpovedný za konanie v nadväznosti na upozornenia na aktualizácie a zastaranosť softvérových produktov prijaté z centra podpory HP Support Centre.

Informácie o objednávaní

Ak si chcete objednať túto službu, kontaktujte obchodného zástupcu spoločnosti HP a uveďte nasledujúce produktové čísla:

Pre službu technickej softvérovej podpory z balíka Care Pack:

- Zákazníci, ktorí si zakúpia tento balík Care Pack, môžu uskutočňovať neobmedzený počet volaní podpory počas hodín uvedených vo zmluve o balíčku.

Pre zmluvné služby technickej softvérovej podpory:

- HA158AC pre neobmedzenú zmluvnú službu softvérovej technickej podpory – neobmedzená podpora hovorov je určená pre zákazníkov, ktorí uprednostňujú fixný rozpočet na podporu s možnosťou kontaktovať spoločnosť HP v prípade softvérových problémov bez vyčerpania zakúpených incidentov podpory pred skončením obdobia zmluvy. Zákazníci s neobmedzenou službou môžu uskutočňovať neobmedzený počet volaní podpory počas trvania zmluvy s prihliadnutím na časové okno poskytovania služby zvolené zákazníkom a časy odozvy.
- HA159AC pre zmluvnú službu technickej softvérovej podpory založenej na incidentoch – podpora založená na incidentoch (k dispozícii len pre vybrané produkty Microsoft®, Linux® a Novell) umožňuje zákazníkovi zakúpiť si fixný počet volaní (incidentov) na použitie počas jedného roka trvania zmluvy. S technickou softvérovou podporou sa musí zakúpiť minimálne 10 incidentov. Nevyužitý incidenty na konci obdobia trvania zmluvy prepadnú. Incident, definovaný ako žiadosť o vyriešenie jedného problému, sa považuje za využitý po vyriešení konkrétneho problému, ak ho za vyriešený považuje spoločnosť HP, bez ohľadu na počet volaní potrebných na jeho vyriešenie. Nasledujúci jeho zoznam uvádza príklady, kedy sa incident definuje ako vyriešený:
 - Zákazník dostal informáciu dostupnú spoločnosti HP týkajúcu sa riešenia problému.
 - Zákazník dostal informácie o tom, ako získať softvérovú opravu alebo opravy, ktoré vyriešia problém.
 - Zákazník dostal oznámenie, že softvérový problém je spôsobený známou, nevyriešenou chybou v softvéri.
 - Zákazník dostal oznámenie, že problém bol identifikovaný ako hardvérový problém.
 - Zákazník dostal oznámenie, že problém bol opravený v ďalšej verzii produktu.

Ďalšie informácie nájdete na
hp.com/go/cpc

Zaregistrujte sa pre aktualizácie
hp.com/go/getupdated

Služby HP sa riadia platnými podmienkami a požiadavkami poskytovania služby HP, ktoré spoločnosť poskytne alebo na ktoré upozorní zákazníka v čase kúpy. Zákazník môže mať ďalšie zákonné práva v súlade s platnými miestnymi zákonmi. Podmienky a požiadavky služby HP ani obmedzená záruka HP poskytované s produktom HP nemajú na takéto práva žiaden vplyv.

© Copyright 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informácie uvedené v tomto dokumente sa môžu zmeniť bez predchádzajúceho upozornenia. Jediné záruky na produkty a služby spoločnosti HP sú výslovne uvedené v záručných podmienkach, ktoré sú súčasťou týchto produktov a služieb. Žiadne tu uvedené vyhlásenie nezakladá právny nárok na rozšírenie záruky alebo podmienok, oznámených alebo predpokladaných, v skutočnosti alebo v súlade so zákonom. Spoločnosť HP nenesie žiadnu zodpovednosť za technické či redakčné chyby a vynechania v tejto brožúre

Linux je registrovaná obchodná známka Linusa Torvaldsa v Spojených štátoch amerických a v ďalších krajinách. Microsoft, Encarta, MSN a Windows sú registrované ochranné známky spoločnosti Microsoft Corporation v Spojených štátoch amerických a v ďalších krajinách.

