

Storitev HP Software Technical Support Service



Care Pack in Contractual Services, ki so del storitve HP Care

Prednosti storitve

- Dostop do posebnih HP-jevih tehničnih virov, ki so v pomoč pri hitrejšem odpravljanju težav
- Lahko prispeva k boljšemu delovanju sistema in zmanjšanju motenj zaradi napak programske opreme
- Zanesljivi odzivni časi

Glavne značilnosti storitve

- Dostop do elektronskih informacij o podpori in storitev
- Dostop do tehničnih virov
- Analiza in odpravljanje težav
- Prenos težav na višjo raven podpore
- Elektronska podpora za programsko opremo
- Funkcije programske opreme in podpora za delovanje
- Dostop na daljavo
- Podpora z nasveti za nameščanje
- Prilagodljiv čas razpoložljivosti storitve
- - Prilagodljiv čas odziva
- - Dodatni imenovani klicatelji (dodatna možnost, vključena v storitev Contractual Services)
- Podpora na kraju uporabe na zahtevo stranke (dodatna možnost, vključena v storitev Contractual Services)

Storitev HP Software Technical Support HP Care Pack Service zagotavlja storitve podpore na daljavo za programsko opremo HP in programsko opremo izbranih drugih proizvajalcev.

S to podporo imajo zaposleni v oddelku IT dostop do HP-jevih klicnih centrov (HP Response Centre). Inženirji v teh centrih lahko vašim sodelavcem v oddelku IT svetujejo glede funkcij in uporabe programske opreme, diagnosticiranja težav in njihovega odpravljanja; pomagajo jim prepoznati napake v programski opremi in jim po potrebi omogočijo dostop do popravkov.

Storitev zagotavlja tudi elektronski dostop do obsežnih informacij podpore, v katerih lahko kateri koli član osebja za informacijsko tehnologijo poišče bistvene informacije o izdelku in podpori.

Specifikacije

Tabela 1. Značilnosti storitve

Značilnost	Specifikacije izvedbe
Dostop do tehničnih virov	Stranki je omogočen dostop do HP-jevih tehničnih virov prek telefona, elektronskih medijev ali faksa (če je to omogočeno), s čimer ji je zagotovljena pomoč pri odpravljanju težav z uvajanjem programske opreme ali težav pri delovanju. Pooblaščen HP-jev predstavnik bo pri tehnični podpori za programsko opremo stopil v stik s stranko v dveh urah po zabeleženju zahtevane storitve, če je ta čas v skladu z določili pogodbe o storitvi.
Analiza in odpravljanje težav	HP zagotavlja podporo za odpravljanje težav z izdelki programske opreme, ki jih je mogoče prepoznati in jih stranka lahko ponovi. HP ponuja strankam tudi podporo pri prepoznavanju težav, ki jih je težko ponoviti. Poleg tega je stranka deležna podpore pri odpravljanju težav in določanju konfiguracijskih parametrov.
Osamitev težave	Omogočena je osamitev težave izdelka programske opreme. Stranko se obvesti, če je težava povezana s strojno opremo. Če ima stranka pogodbo HP Hardware Onsite Service Agreement, se pri centru za diagnosticiranje v imenu stranke vpiše zahteva po storitvi. Če stranka nima pogodbe Hardware Maintenance Onsite Service Agreement, se s strankinim dovoljenjem v njenem imenu zabeleži zahteva za storitev na klic.
Prenos težav na višjo raven podpore	HP je za lažje odpravljanje zapletenih težav vzpostavil uradne postopke za prenos težav na višjo raven podpore. Lokalni HP-jev predstavnik poskrbi za prenos težav na višjo raven podpore, pokliče na pomoč bolj izurjene HP-jeve strokovnjake in/ali strokovnjake drugih proizvajalcev, ki lahko pomagajo pri odpravljanju težav.
Elektronska podpora za programsko opremo	HP kot del te storitve omogoča dostop do določenih elektronskih in spletnih orodij in storitev, povezanih s programsko opremo. Ta orodja stranki omogočajo dostop do določenih zmožnosti, kot je na primer pregledovanje dokumentov s tehnično podporo in zbirki znanja, da se zagotovi hitrejšo razreševanje težav, in sodelovanje na forumih za podporo kot pomoč pri razreševanju težav in deljenju najboljših praks z drugimi registriranimi uporabniki. Poleg tega lahko stranka s spletnimi orodji pošlje vprašanja neposredno HP-jevemu centru za globalne rešitve (HP Global Solution Centre) in si ogleda stanje vsakega poslanega servisnega zahtevka.

Tabela 1. Značilnosti storitve (nadaljevanje)

Značilnost	Specifikacije izvedbe
Funkcije programske opreme in podpora za delovanje	HP zagotavlja informacije o funkcijah najnovejših izdelkov, ki so naprodaj, znanih težavah in razpoložljivih rešitvah ter nasvete in pomoč pri delovanju.
Dostop na daljavo	<p>HP lahko na lastno željo in z dovoljenjem stranke omogoči odpravljanje težav z uporabo izbranih orodij na daljavo, na primer orodja za telefonsko podporo. Uporaba teh orodij HP-ju omogoča interaktivno sodelovanje s stranko in olajša prepoznavanje težav strankinega sistema na daljavo.</p> <p>Stranka lahko za pomoč pri zahtevah za storitve izbere katero koli od teh orodij za dostop na daljavo. V okviru te značilnosti se lahko uporabljajo le orodja, ki jih ponuja in dovoljuje HP.</p>
Podpora z nasveti za nameščanje	<p>Na voljo je podpora z nasveti, ki je omejena na osnovno podporo z nasveti za stranke, ki naletijo na težave med nameščanjem izdelka programske opreme, ali za tiste, ki potrebujejo nasvet glede pravih načinov namestitve in posodabljanju samostojnih aplikacij. Na voljo je tudi omejena podpora z nasveti za izdelke programske opreme, nameščene v omrežnem okolju. Obseg takšne podpore z nasveti določa HP.</p> <p>Izvetja za to podporo z nasveti vključujejo naslednje elemente, vendar niso omejena nanje: kateri koli prenos celotnih paketov programske opreme ali vodenje stranke skozi postopek nameščanja od začetka do konca. Te storitve so na voljo za doplačilo in jih je pri HP-ju mogoče kupiti ločeno.</p>
Prilagodljiv čas razpoložljivosti storitve	<p>Čas razpoložljivosti storitve določa čas, ko so storitve na voljo in se spreminja glede na vrsto storitve, ki jo kupi stranka:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Storitve Software Technical Support Care Pack: <ul style="list-style-type: none"> – Običajen delovni čas, običajni delovni dnevi: Storitve je na voljo od 8. do 17. ure po lokalnem času, od ponedeljka do petka, razen med prazniki, ki jih praznuje HP. Podpora velja ob nakupu programske podpore M-F. Klici, sprejeti in odgovorjeni zunaj časa razpoložljivosti storitve, se zabeležijo naslednji delovni dan, ko je storitev stranki na voljo (lahko se razlikuje glede na geografsko območje). – 24 x 7: Storitve je na voljo 24 ur na dan, sedem dni v tednu, vključno s prazniki, ki jih praznuje HP. Čas razpoložljivosti storitve velja, če je stranka kupila paket podpore Software Support 24 x 7. • Software Technical Support Contractual Services” <ul style="list-style-type: none"> – Prilagodljiv čas razpoložljivosti storitve, ki ga izbere stranka glede na svoje potrebe. <p>Servisni zahtevki, ki so prejeti izven časa razpoložljivosti storitve, so obdelani naslednji delovni dan, na katerega je za stranko določena razpoložljivost storitve. Vsi časi razpoložljivosti storitve so odvisni od lokalne razpoložljivosti. Za podrobne informacije o možnostih in času razpoložljivosti storitve se obrnite na HP-jevo lokalno prodajno mesto.</p>
Prilagodljiv čas odziva	<p>Čas odziva določa časovno obdobje, ki začne teči, ko HP prejme in zabeleži servisni zahtevek, in se konča, ko HP-jev pooblaščen predstavnik pokliče stranko, da pregledata zahtevek, če je ta čas znotraj časa razpoložljivosti storitve, ki ga je izbrala stranka. Klici, ki so prejeti izven časa razpoložljivosti storitve, so zabeleženi naslednji delovni dan, na katerega je za stranko določena razpoložljivost storitve (to se lahko spreminja glede na geografsko lokacijo).</p> <p>Na voljo so naslednji odzivni časi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardni odzivni čas: HP-jev pooblaščen predstavnik pokliče stranko, da začne storitev tehnične podpore za programsko opremo, v dveh urah od trenutka, ko je zabeležen servisni zahtevek, če je ta čas znotraj pogodbeno določenega časa razpoložljivosti storitve. Ta odzivni čas je privzeti odzivni čas za storitve Software Technical Support Care Pack, Software Technical Support Unlimited Contractual in Software Technical Support Incident Contractual Services. • Enourni odzivni čas: HP-jev pooblaščen predstavnik pokliče stranko, da začne storitev tehnične podpore za programsko opremo, v eni uri od trenutka, ko je zabeležen servisni zahtevek, če je ta čas znotraj pogodbeno določenega časa razpoložljivosti storitve. To je izbirni odzivni čas, ki ga je mogoče kupiti samo s storitvijo Software Technical Support Unlimited Contractual Service.

Tabela 2. Dodatne značilnosti storitve za Contractual Services

Značilnost	Specifikacija izvedbe
Dodatni imenovani klicatelji	Ta storitev vključuje podporo za tri imenovane klicatelje. Stranka lahko po želji kupi podporo za dodatne klicatelje.
Podpora na mestu uporabe na zahtevo stranke	Stranka lahko kupi storitev podpore na mestu uporabe, ki jo zagotovi HP-jev tehnični strokovnjak za programsko opremo. Ta možnost je na voljo za stranke, ki menijo, da storitve oddaljene tehnične podpore za programsko opremo niso sprejemljive.

Omejitve storitve

- Odzivni čas, naveden v tem dokumentu, je zagotovljen kot značilen začetni odzivni čas za zahteve za tehnično podporo stranke. Odzivni čas pa na noben način ne zavezuje HP-ja, da mora vedno zagotoviti odziv v navedenem času.
- Strankin dostop o HP-jevih tehničnih virov za podporo za programsko opremo z licencami za določeno obdobje je lahko omejen na spletno beleženje klicev.

Predpogoji

Da bi bil HP-jev izdelek programske opreme, za katerega se uveljavlja storitev Software Technical Support, upravičen do te storitve, mora biti zanj sklenjena HP-jeva pogodba za podporo, ki vključuje storitev Software Updates Service, vendar veljajo določene omejitve. Storitev Software Updates Service ni predpogoj za naslednje izdelke:

- izdelke, za katere storitev Software Updates Service ni na voljo
- izdelke, za katere nakup storitve Software Updates Service ni obvezujoč

Za programsko opremo, ki temelji na vmesni programski opremi, mora biti stranka upravičena tako do vmesne opreme kot tudi do posodobitev programske opreme, ki temeljijo na vmesni opremi. To upravičenje za določene izdelke strojne opreme zahteva pogodbo za podporo za strojno opremo (ali garancijo), kot tudi pogodbo za podporo za programsko opremo. Če stranka ne more sama namestiti posodobitve vmesne opreme, bo za njeno namestitev poskrbel HP, vendar samo do mere, ki je opisana v osnovnem podatkovnem listu za podporo za strojno opremo (ali v opisu garancijske podpore), in samo v primeru, da ima stranka ustrezno upravičenje in licenco za uporabo posodobitev vmesne opreme.

Upravičenost do storitve

- Da bi bila stranka upravičena do nakupa te storitve, mora imeti ustrezno licenco za uporabo trenutno podprtega popravka programske opreme v času, ko se začne razpoložljivost pogodbe za podporo, sicer se lahko stranki zaračunajo dodatni stroški, da je upravičena do storitve.
- To storitev je treba kupiti za vsak sistem, procesor ali končnega uporabnika v okolju stranke, ki zahteva podporo.

Obveznosti stranke

Stranka mora:

- Shraniti in na HP-jevo zahtevo predložiti vse izvirne programske licence, licenčne pogodbe, licenčne ključe in informacije o registraciji storitve naročnine, ustrezne za to storitev
- Uporabljati vse izdelke programske opreme v skladu s trenutnimi licenčnimi pogoji za HP-jevo programsko opremo, ki ustrezajo strankini predpogojni osnovni licenci za programsko opremo, ali v skladu s trenutnimi licenčnimi pogoji drugega proizvajalca programske opreme, če je ustrezno
- Ukrepiti glede obvestil o posodobitvah in zastarelosti izdelka programske opreme, ki jih prejme iz HP-jevega središča za podporo

Informacije o naročanju

Če želite naročiti to storitev, se obrnite na HP-jevega prodajnega predstavnika in navedite eno od naslednjih števil izdelka:

Za Software Technical Support Care Pack:

- Stranke, ki kupijo ta paket Care Pack, lahko v času trajanja pogodbenih določb paketa opravijo neomejeno število klicev za podporo.

Za storitev Software Technical Support Contractual Services:

- HA158AC za Software Technical Support Unlimited – za stranke, ki želijo imeti določen proračun za podporo z neomejenim številom klicev za podporo, ki zagotavlja stik s HP-jem za težave s programsko opremo, ne da bi pred koncem pogodbenega obdobja izčrpale kupljene dogodke za podporo. Stranke z neomejeno storitvijo lahko v času pogodbenega obdobja opravijo neomejeno število klicev za podporo v skladu z izbranim časom razpoložljivosti storitve in odzivnim časom.
- HA159AC za Software Technical Support Incident – podpora, ki temelji na posameznih dogodkih (na voljo samo za izbrane izdelke Microsoft, Linux in Novell), stranki omogoča, da kupi določeno število klicev (dogodkov), ki jih lahko uporabi v času enoletnega pogodbenega obdobja. S storitvijo Software Technical Support je treba kupiti vsaj deset dogodkov. Neuporabljeni dogodki potečejo ob koncu obdobja. Dogodek, ki je definiran kot predložitev ene težave, po razrešitvi določene težave velja za uporabljenega, kot to določi HP, ne glede na število klicev, potrebnih za odpravo težave. Naslednji seznam vključuje primere, ki navajajo, kdaj je dogodek definiran kot razrešen, vendar ni omejen nanje:
 - stranka je prejela informacije, ki jih ima na voljo HP za razrešitev težave;
 - stranka je prejela informacije glede tega, kako prenesti popravek ali popravke programske opreme, s katerimi bo odpravila težavo;
 - stranka je prejela obvestilo, da težavo s programsko opremo povzroča znana, vendar nerazrešena napaka v programski opremi;
 - stranka je prejela obvestilo, da je bila težava prepoznana kot težava s strojno opremo;
 - stranka je prejela obvestilo, da je težava odpravljena v naslednji izdaji izdelka.

Za dodatne informacije pojdite na
hp.com/go/cpc

Prijavite se za posodobitve
hp.com/go/getupdated

Za HP-jeve storitve veljajo ustrezne HP-jeve določbe in pogoji storitve, s katerimi je stranka seznanjena ob nakupu. Stranki lahko na podlagi ustrezne lokalne zakonodaje pripadajo tudi dodatne ustavne pravice, na katere takšne HP-jeve določbe in pogoji storitve ali HP-jeva omejena garancija, ki velja za izdelek HP, nimajo nobenega vpliva.

© Copyright 2005, 2015 Development Company, L.P. Informacije v tem dokumentu se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Edine garancije za HP-jeve izdelke in storitve so določene v izrecnih garancijskih izjavah, ki so priložene takšnim izdelkom in storitvam. Nobene izjave iz tega dokumenta se ne sme razlagati kot dodatno garancijo. HP ni odgovoren za tehnične ali uredniške napake ali pomanjkljivosti v tem dokumentu.

Linux je registrirana blagovna znamka Linusa Torvaldsa v ZDA in v drugih državah. Microsoft, Encarta, MSN in Windows so registrirane blagovne znamke ali blagovne znamke družbe Microsoft Corporation v ZDA in/ali v drugih državah.

