List sa podacima

Usluga tehničke podrške za HP softver

Care Pack i ugovorne usluge, deo usluge HP Care

Pogodnosti usluge

- Pristup specijalizovanim HP tehničkim resursima radi brzog rešavanja problema
- Može doprineti poboljšanju performansi sistema i umanjenom trajanju prekida rada usled nedostataka softvera
- Pouzdano vreme odziva

Funkcije usluge

- Pristup tehničkim resursima
- Analiza i rešavanje problema
- Izolacija problema
- Rešavanje složenijih problema
- Elektronska podrška softvera
- Softverske funkcije i operativna podrška
- Pristup sa udaljene tačke
- Savetodavna podrška za instalaciju
- Fleksibilan period pokrivenosti
- Fleksibilno vreme odziva
- Dodatni imenovani pozivaoci (opcionalno uz ugovorne usluge)
- Podrška na licu mesta na zahtev korisnika (opcionalno uz ugovorne usluge)

HP Care Pack usluga tehničke podrške za HP softver pruža jednostavne usluge daljinske podrške za HP softver i odabrani softver samostalnih proizvođača.

Pomoću tehničke podrške za HP softver, vaše IT osoblje može da pristupi centrima za reagovanje kompanije HP. Inženjeri centra za reagovanje kompanije HP rade sa vašim IT timom kako bi mu dali savet za funkcije i korišćenje softvera, dijagnoziranje problema i njegovo rešavanje, identifikaciju softverskih grešaka i pristup zakrpama.

Ova usluga pruža elektronski pristup sveobuhvatnim informacijama podrške omogućavajući svakom članu IT osoblja da nađe neophodne informacije o proizvodu i podršci.

Specifikacije

Tabela 1. Karakteristike usluge

Karakteristika	Specifikacija
Pristup tehničkim resursima	Klijent može da pristupi tehničkim resursima kompanije HP putem telefona, elektronske komunikacije ili faksa (ukoliko je lokalno dostupan) radi rešavanja problema prilikom implementacije softvera ili problema u funkcionisanju.
Analiza i rešavanje problema	Kompanija HP pruža korektivnu podršku u rešavanju problema sa softverskim proizvodom koje je moguće identifikovati i koje klijent može da reprodukuje. HP takođe pruža podršku kojom pomaže klijentu da identifikuje probleme koje je teško reprodukovati. Pored toga, klijent dobija pomoć u rešavanju problema i utvrđivanju parametara konfiguracije za podržane konfiguracije.
Izolacija problema	HP obezbeđuje izolaciju za softverski proizvod. Klijent je obavešten ukoliko se smatra da je problem u vezi sa hardverom. Ako je hardver klijenta pokriven ugovorom o usluzi održavanja hardvera na licu mesta kompanije HP, biće zaveden zahtev za uslugom u ime klijenta. Ako je dostupan, uz saglasnost klijenta, zahtev za uslugom po pozivu u trenutnom vremenu i sa cenama materijala biće zaveden u ime klijenta za probleme u vezi sa hardverom koji nisu pokriveni ugovorom o usluzi održavanj.
Rešavanje složenijih problema	HP je uspostavio formalne procedure eskalacije kako bi olakšao rešavanje složenih problema. Lokalna uprava kompanije HP koordinira eskalaciju problema tako što angažuje veštine odgovarajućih resursa kompanije HP i/ili odgovarajućih trećih lica za pomoć u rešavanju problema.
Elektronska podrška softvera	Kao deo ove usluge, HP pruža pristup određenim elektronskim alatkama koje se odnose na softver i alatkama i uslugama zasnovanim na vebu. Ove alatke pružaju klijentu pristup određenim mogućnostima, kao što je traženje dokumentacije za tehničku podršku i baza znanja radi omogućavanja bržeg rešavanja i učešća na forumima podrške za pomoć sa rešavanjem problema i deljenjem najboljih praksi sa drugim registrovanim korisnicima. Pored toga, klijent ima mogućnost da koristi alatke zasnovane na vebu za direktno prosleđivanje pitanja centru HP Global Solution i prikazivanje statusa svakog prosleđenog zahteva za uslugom.

Tabela 1. Funkcije usluge (nastavak)

Funkcija	Specifikacije isporuke
Operativna podrška i podrška za funkcije softvera	Kompanija HP pruža informacije, ukoliko su komercijalno dostupne, za najnovije funkcije proizvoda, poznate probleme i dostupna rešenja, kao i pomoć i savete u vezi sa funkcionisanjem.
Daljinski pristup	Kao opcija kompanije HP i uz odobrenje klijenta, za lakše rešavanje problema mogu se koristiti pojedine alatke za daljinski pristup. Upotreba tih alatki omogućava kompaniji HP da interaktivno radi s klijentom i olakšava daljinsku dijagnozu problema sa sistemom klijenta. Klijent može odabrati da koristi bilo koju od tih alatki za daljinski pristup kao pomoć u rešavanju zahteva za uslugom. Kao deo ove funkcije mogu da se koriste samo alatke koje obezbeđuje ili odobrava HP.
Savetodavna podrška za instalaciju	Obezbeđena je ograničena savetodavna podrška i ograničena na osnovnu savetodavnu pomoć klijentu koji naiđe na poteškoće tokom instalacije softverskog proizvoda ili kome je potreban savet za pravilne metode instalacije i ažuriranje samostalnih aplikacija. Obezbeđena je i ograničena savetodavna podrška za softverske proizvode koji su instalirani u okruženju mreže. O opsegu takve savetodavne podrške odlučuje HP. Izuzeci od ove savetodavne podrške uključuju, ali se ne ograničavaju, na sledeće: Sva preuzimanja kompletnih paketa softvera ili vođenje klijenta kroz instalaciju od početka do kraja. Ove usluge su dostupne uz dodatnu naplatu i mogu se posebno kupiti od kompanije HP.
Fleksibilan period pokrivenosti	Period pokrivenosti navodi vreme tokom kojeg su usluge dostupne i razlikuje se od tipa usluge koju je klijent kupio: • Softverska tehnička podrška Care Pack: – Standard business hours, standard business days: Service is available between 8:00 a.m. and 5:00 p.m. local time, Monday through Friday excluding HP holidays. This coverage applies when Software Support M–F is purchased. – 24x7: Service is available 24 hours per day, Monday through Sunday including HP holidays. This coverage window applies when Software Support 24x7 is purchased. • Ugovorne usluge softverske tehničke podrške – Dostupni su fleksibilni sati pokrivenosti i bira ih klijent na osnovu svojih potreba. Servisni zahtevi primljeni van termina pokrivenosti biće evidentirani sledećeg dana u kojem klijent ima termin servisne pokrivenosti. Svi termini pokrivenosti se određuju lokalno. Obratite se lokalnoj HP kancelariji za detaljne informacije o opcijama pokrivenosti usluge i dostupnosti.
Flexible response time	Vreme odgovora označava vremenski period početka pokrivenosti od trenutka kad je početni servisni zahtev primljen i evidentiran u kompaniji HP i koji se završava kada ovlašćeni predstavnik pozove klijenta radi pregleda zahteva, ako ovo vreme spada u period pokrivenosti koji je izabrao klijent. Pozivi koji su primljeni van ovog perioda pokrivenosti biće evidentirani narednog dana koji je obuhvaćen periodom pokrivenosti klijenta (može se razlikovati u zavisnosti od geografske lokacije). Dostupni su sledeći periodi pokrivenosti: • Standardni odziv: Ovlašćeni predstavnik kompanije HP stupiće u kontakt s klijentom kako bi započeo sa pružanjem usluge tehničke podrške za softver u roku od dva sata nakon evidentiranja zahteva za uslugom, ukoliko se vreme zahteva uklapa u ugovoreni period pokrivenosti. Ovaj period pokrivenosti je podrazumevano vreme pokrivenosti za softversku tehničku podršku Care Pack, neograničenu ugovornu softversku tehničku podršku, kao i ugovorne usluge za softversku tehničku podršku po incidentu. • Odziv u roku od 1 sata: Ovlašćeni predstavnik kompanije HP stupiće u kontakt s klijentom kako bi započeo sa pružanjem usluge tehničke podrške za softver u roku od 1 sata nakon evidentiranja zahteva za uslugom, ukoliko se vreme zahteva uklapa u ugovoreni period pokrivenosti. Ovo je opcionalni period pokrivenosti koji se može kupiti samo uz neograničenu ugovornu uslugu softverske tehničke podrške.

Tabela 2. Opcionalne funkcije usluge za ugovorne usluge

Funkcija	Specifikacije isporuke
Dodatni imenovani pozivaoci	Podrška za tri imenovana pozivaoca je obuvaćena ovom uslugom. Klijent može opcionalno da kupi podršku za dodatne pozivaoce.
Podrška na lokaciji na zahtev klijenta	Klijent može da kupi usluge podrške na lokaciji od strane tehničkog stručnjaka za HP softver. Ova opcija je dostupna za klijente koji ne vide usluge softverske tehničke podrške kao prihvatljivu alternativu.

Ograničenja usluge

- Vreme odziva koje je ovde navedeno predstavlja uobičajeno početno vreme odziva na klijentove zahteve za tehničkom podrškom. Vreme odziva ni na koji način ne stvara zakonski preduslov niti obavezu za kompaniju HP da uvek pruži takav odziv u navedenom vremenu.
- Klijentov pristup HP tehničkim resursima za podršku softvera sa licencnim uslovima može biti ograničen na evidentiranje poziva zasnovano na vebu.

Preduslovi

Da bi se kvalifikovao za ovu uslugu, HP softverski proizvod za koji će tehnička podrška za softver biti korišćena mora biti obuhvaćen HP ugovorom o podršci koji obuhvata uslugu ažuriranja softvera, uz izvesne izuzetke. Usluga ažuriranja softvera nije preduslov za sledeće proizvode:

- Proizvod koji je identifikovan kao proizvod koji ne zahteva kupovinu usluge ažuriranja softvera
- Proizvod koji je identifikovan kao proizvod koji ne zahteva kupovinu usluge ažuriranja softvera

Za softver zasnovan na firmveru, klijent mora imati pravo na firmver, kao i na ispravke softvera zasnovane na firmveru. Za izvesne hardverske proizvode, ovo pravo zahteva ugovor o hardverskoj podršci (ili garanciju) i ugovor o softverskoj podršci. Ako ispravka firmvera nije pogodna za instalaciju kod klijenta, HP će obezbediti instalaciju ispravke firmvera samo u meri opisanoj u listu sa podacima za hardversku podršku (ili opis garantne podrške) i samo ako klijent ima odgovarajuće pravo i licencu da koristi ispravke firmvera.

Pravo na uslugu

- Da bi se kvalifikovao za ovu uslugu, klijent mora imati odgovarajuću licencu za korišćenje trenutno podržane revizije softvera u vreme kada počinje pokrivenost ugovora o podršci;
- u suprotnom, dodatni troškovi mogu biti naplaćeni radi davanja prava klijentu na uslugu.

Obaveze klijenta

Klijent će:

- Sačuvati i na zahtev kompanije HP obezbediti sve originalne licence softvera, ugovore o licenciranju, licencne ključeve ova usluga mora da se kupi za svaki sistem, procesor ili krajnjeg korisnika u klijentovom okruženju koji će zahtevati podršku.
- Koristiti sve softverske proizvode u skladu sa trenutnim uslovima licenciranja za HP softver koji odgovaraju datoj licenci softvera preduslova klijenta ili u skladu sa trenutnim uslovima licenciranja nezavisnog proizvođača softvera, ako je primenljivo
- Preuzeti odgovornost za postupke u skladu sa ažuriranjima softverskog proizvoda i obaveštenjima o zastarelosti koja se dobijaju iz HP centra za podršku.

Ordering information

Da biste poručili ovu uslugu, obratite se HP predstavniku prodaje i zatražite neki od sledećih brojeva proizvoda:

Za softversku tehničku podršku Care Pack:

- Klijenti koji kupe ovaj Care Pack mogu da upute neograničen broj poziva podrške tokom ugovornog perioda paketa.

Za ugovorne usluge softverske tehničke podrške:

- HA158AC za neograničenu softversku tehničku podršku – neograničena podrška za pozive je dizajnirana za klijente koje žele budžet fiksne podrške uz mogućnost obraćanja kompaniji HP za softverske probleme bez trošenja kupljenih incidenata podrške pre okončanja ugovora. Klijenti sa neograničenom uslugom mogu da upute neograničen broj poziva podrške tokom ugovornog perioda koji podleže izabranom periodu pokrivenosti i vremena odziva.
- HA159AC za incident softverske tehničke podrške – Podrška zasnovana na incidentu (dostupna samo za izabrane Microsoft, Linux i Novell proizvode) omogućava klijentu da kupi fiksni broj poziva (incidenata) za korišćenje tokom jednogodišnjeg ugovora. Mora se kupiti najmanje 10 incidenata uz tehničku podršku za softver. Neiskorišćeni incidenti će isteći istekom ugovorenog perioda. Incident, definisan kao prosleđivanje problema, koristi se pri rešavanju određenog problema podrške, onako kako smatra HP, bez obzira na broj poziva koji su potrebni za rešavanje problema. Sledeća lista uključuje, ali se ne ograničava na primere u kojima se incident definiše kao rešen:
  - Klijent je dobio informacije o tome kako da preuzme softversku zakrpu ili zakrpe koje će rešiti problem.
  - Klijent je dobio obaveštenje da je poznata, nerešiva greška prouzrokovala softverski problem.
  - Klijent je dobio obaveštenje da je problem ispravljen u narednom izdanju proizvoda.
  - Klijent je dobio obaveštenje da je problem identifikovan kao hardverski problem.
  - Klijent je dobio obaveštenje da je problem ispravljen u narednom izdanju proizvoda.

Saznajte više na
hp.com/go/cpc

HP usluge regulisane su odgovarajućim HP uslovima i odredbama usluge koji su dostavljeni ili naznačeni klijentu u trenutku kupovine.Klijent može imati dodatna zakonska prava u skladu s odgovarajućim lokalnim zakonima i ta prava nisu ni u kom slučaju ugrožena HP uslovima i odredbama usluge ili HP ograničenom garancijom koja se dostavlja uz HP proizvod.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. Informacije sadržane u ovom dokumentu podložne su promenama bez prethodne najave. Jedine garancije za HP proizvode i usluge su utvrđene u okviru garantnih izjava koje dolaze uz takve proizvode ili usluge. Ništa što je ovde navedeno ne bi trebalo tumačiti kao dodatnu garanciju. Kompanija HP ne snosi odgovornost za tehničke ili uređivačke greške ili propuste u ovom dokumentu.

Linux je registrovani žig Linus Torvalds u SAD i drugim zemljama. Microsoft, Encarta, MSN i Windows su registrovani žigovi ili registrovani žigovi korporacije Microsoft u Sjedinjenim Državama i/ili drugim zemljama.

4AA5-9597SRE, jul 2015.

Ovo je digitalni indigo kompanije HP.