

Software Technical Support Service



Care Pack och Avtalstjänster, en del av HP Care

Tjänstens fördelar

- Tillgång till specialiserad teknisk HP-personal ger snabbare problemlösning
- Kan bidra till förbättrad systemprestanda och färre driftsavbrott orsakade av programvarufel
- Tillförlitliga svarstider

Tjänstens egenskaper

- Tillgång till teknisk personal
- Analys och åtgärdande av problem
- Problemisolering
- Eskaleringsrutiner
- Elektronisk programvarusupport
- Programvarufunktioner och driftsrelaterad support
- Fjärråtkomst
- Support med installationsrådgivning
- Flexibel täckningsperiod
- Flexibel svarstid
- Fler namngivna personer som har rätt att ringa (tillval med Avtalstjänster)
- Support på platsen på kundens begäran (tillval med Avtalstjänster)

Software Technical Support (Teknisk programvarusupport) erbjuder omfattande fjärrsupporttjänster för HPs programvaruprodukter och utvalda programvaruprodukter från tredje part.

Med HP Software Technical Support Service får din IT-personal snabb och tillförlitlig åtkomst till HPs globala supportcenter. HPs tekniska personal samarbetar med ditt IT-team för att ge råd om programvarans funktioner och användning, hjälpa till med diagnostisering och lösning av problem samt identifiera defekter i programvaran.

Tjänsten ger även elektronisk åtkomst till omfattande supportinformation så att din IT-personal kan hitta viktig produkt- och supportinformation.

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Egenskap	Leveransspecifikationer
Tillgång till teknisk personal	Kunden kan nå HPs tekniska resurser via telefon, elektronisk kommunikation eller fax (där detta är tillgängligt lokalt) för att få hjälp med att lösa problem med implementering eller drift av programvara.
Analys och åtgärdande av problem	HP ger åtgärdande support för att lösa programvaruproblem som är identifierbara och kan reproduceras av kunden. HP ger även support för problem som är svåra att reproducera och hjälper kunden att identifiera dessa. Kunden får även hjälp med att felsöka problem och fastställa konfigurationsparametrar för konfigurationer som stöds.
Problemisolering	HP utför isolering av problem i programvaruprodukten. Om problemet uppfattas som relaterat till hårdvaran blir kunden informerad om detta. Om kundens hårdvara omfattas av ett serviceavtal för hårdvaruunderhåll på plats, loggas en servicebeställning för kundens räkning. Om detta är tillgängligt och om kunden godkänner det, loggas en servicebeställning per ärende vid den aktuella tidpunkten och materialkostnaderna för hårdvarurelaterade problem som inte omfattas av ett serviceavtal för hårdvaruunderhåll registreras för kundens räkning.
Eskaleringsrutiner	HP har upprättat formella eskaleringsrutiner för att underlätta lösning av komplexa problem. Personal på det lokala HP-kontoret koordinerar problemeskaleringen genom att engagera lämplig personal inom HP och/eller från utvalda tredjepartsleverantörer för att assistera vid problemlösningen.
Elektronisk programvarusupport	Som en del av denna tjänst ger HP kunden åtkomst till vissa programvarurelaterade elektroniska och webbaserade verktyg och tjänster. De här verktygen ger kunden tillgång till vissa funktioner, t.ex. att söka i tekniska supportdokument och kunskapsdatabaser för att underlätta snabb problemlösning och att delta i supportforum för att få hjälp att lösa problem och utbyta råd och tips med andra registrerade användare. Kunden kan även använda ett webbaserat verktyg för att skicka frågor direkt till HP Global Solution Center och visa statusen för varje servicebeställning.

Tabell 1. Tjänstens egenskaper (forts)

Egenskap	Leveransspecifikationer
Programvarufunktioner och driftsrelaterad support	HP tillhandahåller kommersiellt tillgänglig information om aktuella produktfunktioner, kända problem och tillgängliga lösningar samt driftsrelaterad rådgivning och assistans.
Fjärråtkomst	<p>Efter HPs eget val och med kundens godkännande kan utvalda verktyg för fjärråtkomst användas för att underlätta problemlösning. Med dessa verktyg kan HP arbeta interaktivt med kunden, för enklare fjärrdiagnostik av problem i kundens system.</p> <p>Kunden kan använda något av dessa fjärråtkomstverktyg som hjälpmedel vid åtgärdande av fel efter begäran om service. Endast verktyg som tillhandahållits och godkänts av HP får användas inom ramen för denna funktion.</p>
Support med installationsrådgivning	<p>Begränsad rådgivande support tillhandahålls och begränsas till grundläggande rådgivning till kunden när denne har problem med en produktinstallation eller behöver råd angående korrekta installationsmetoder och uppdatering av fristående applikationer. Begränsad rådgivande support för programvaruprodukter som är installerade i en nätverksmiljö tillhandahålls också. Omfattningen av sådan rådgivande support fastställs av HP.</p> <p>I denna rådgivande support ingår bland annat inte det följande: Nedladdning av kompletta programvarupaket eller genomgång av en installation från början till slut med kunden. Dessa tjänster är tillgängliga mot ytterligare avgift och kan köpas från HP separat.</p>
Flexibel täckningsperiod	<p>Täckningsperioden anger den tid under vilken tjänsterna är tillgängliga och varierar beroende på typen av tjänst som köps av kunden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software Technical Support Care Pack: <ul style="list-style-type: none"> – Normal kontorstid, normala arbetsdagar: Service är tillgänglig mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag, utom allmänna helgdagar. Denna täckningsperiod gäller när programvarusupport M-F köps. – 24x7: Service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, måndag till söndag, inklusive helgdagar. Denna täckningsperiod gäller när programvarusupport 24x7 köps. • Software Technical Support Contractual Services <ul style="list-style-type: none"> – Flexibla täckningsperioder är tillgängliga och väljs av kunden utifrån dennes behov. <p>Felanmälningar som tas emot utanför den valda täckningsperioden loggas nästkommande dag för vilken kunden har en täckningsperiod. Vilka täckningsperioder som är tillgängliga varierar lokalt. Vänd dig till ett lokalt HP-säljkontor för detaljerad information om alternativa täckningsperioder och tillgänglighet.</p>
Flexibel svarstid	<p>Med svarstid avses den period som börjar när felanmälan först tas emot och loggas hos HP och slutar när den HP-auktoriserade representanten ringer till kunden för att gå igenom anmälan, om denna period faller inom kundens valda täckningsperiod. Samtal som tas emot utanför kundens täckningsperiod loggas under nästa dag som omfattas av täckningsperioden (detta kan variera på olika geografiska platser).</p> <p>Följande svarstider är tillgängliga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard svarstid: En auktoriserad HP-representant tar kontakt med kunden för att påbörja teknisk programvarusupport inom 2 timmar efter det att begäran om service har registrerats, om denna tid faller inom den täckningsperiod som avtalet omfattar. Denna svarstid är standard svarstiden för både Software Technical Support Care Pack, Software Technical Support Unlimited Contractual (Teknisk programvarusupport, obegränsat enligt avtal) och Software Technical Support Incident Contractual Services (Teknisk programvarusupport per incident enligt avtal). • 1 timmes svarstid: En auktoriserad HP-representant tar kontakt med kunden för att påbörja teknisk programvarusupport inom 1 timme efter det att begäran om service har registrerats, om denna tid faller inom den täckningsperiod som avtalet omfattar. Denna svarstid är ett tillval som endast kan köpas med Software Technical Support Unlimited Contractual Service.

Tabell 2. Tillvalstjänster för Avtalstjänster

Egenskap	Leveransspecifikationer
Fler namngivna personer som har rätt att ringa	I tjänsten ingår att tre namngivna personer hos kunden har rätt att begära support. Kunden kan därutöver köpa ett tillval som berättigar till ytterligare supportbeställare.
Support på platsen på kundens begäran	Kunden kan köpa supporttjänster som utförs på plats av en teknisk programvaruspecialist från HP. Det här alternativet är tillgängligt för kunder som inte betraktar fjärrsupport för programvara som ett godtagbart alternativ.

Begränsningar av tjänsten

- Den svarstid som anges i detta dokument är den normala initiala svarstiden för kundens beställningar av teknisk support. Svarstiden utgör inte på något sätt ett krav eller en förpliktelse i laglig mening som tvingar HP att alltid ge respons inom den angivna tiden.
- Kundens åtkomst till tekniska resurser för support av programvara med tidsbegränsad licens kan vara begränsad till webbaserad registrering av ärenden.

Förutsättningar

För att bli godkänd för denna tjänst måste den programvaruprodukt från HP som den tekniska programvarusupporten ska gälla för omfattas av ett HP-supportavtal där tjänsten Software Updates Service (Uppdatering av programvara) ingår. Det finns dock vissa undantag. Tjänsten Software Updates Service är inte ett krav för följande produkter:

- En produkt för vilken tjänsten Software Updates Service inte erbjuds
- En produkt för vilken det inte krävs något köp av tjänsten Software Updates Service

För programvara som är baserad på inbyggd programvara måste kunden ha rätt till både inbyggd programvara och uppdateringar baserade på inbyggd programvara. För vissa hårdvaruprodukter kräver detta supportavtal (eller garanti) för både hårdvaran och programvaran. Om uppdateringen av inbyggd programvara inte kan installeras av kunden, kommer HP att ombesörja installation av den endast i den omfattning som beskrivs i databladet för den underliggande hårdvarusupporten (eller garantisupportbeskrivningen) och endast om kunden är berättigad till och har licens att använda uppdateringarna av inbyggd programvara.

Berättigande till tjänst

- För att kunna köpa denna tjänst måste kunden ha rätt licens för att använda den version av programvaran som stöds när supportavtalets löptid börjar. I annat fall kan ytterligare avgifter debiteras för att kunden ska bli berättigad till att köpa tjänsten.
- Den här tjänsten måste köpas för varje system, processor eller slutanvändare i kundens miljö som kommer att behöva support.

Kundens ansvar

Kunden ska utföra följande:

- Behålla, och på begäran överlämna till HP, alla ursprungliga programvarulicenser, licensavtal, licensnycklar och registreringsinformation för abonnemangstjänster, enligt vad som är tillämpligt för denna tjänst.
- Använda alla programvaruprodukter i enlighet med HPs aktuella licensvillkor för programvara som gäller för den programvara som den här tjänsten omfattar, eller i enlighet med de aktuella licensvillkoren från tillverkare av tredjepartsprogramvara, om tillämpligt
- Ansvara för att utföra uppdateringar av programvaruprodukter och vidta åtgärder vid aviseringar om föråldrade produkter från HP Support Centre

Beställningsinformation

Om du vill beställa den här tjänsten kontaktar du HPs försäljningsrepresentant och uppger något av följande produktnummer:

För Software Technical Support Care Pack:

- Kunder som köper detta Care Pack kan ringa ett obegränsat antal supportsamtal under kontraktets giltighetstid.

För Software Technical Support Contractual Services:

- HA158AC för HP obegränsad teknisk programvarusupport – support med ett obegränsat antal samtal är utformad för kunder som föredrar en fast supportbudget med möjlighet att kontakta HP för att lösa programvaruproblem utan att förbruka alla supportincidenter som köpts innan avtalet löpt ut. Kunder med obegränsad service kan anmäla ett obegränsat antal supportärenden under avtalstiden inom ramen för den täckningsperiod och de svarstider som kunden valt.
- HA159AC för HP teknisk programvarusupport per incident – incidentbaserad support (endast tillgänglig för utvalda Microsoft®, Linux®- och Novell-produkter) gör att kunden kan köpa ett fast antal samtal (incidenter) som kan utnyttjas under en avtalstid på ett år. Minst 10 incidenter måste köpas med Software Technical Support. Outnyttjade incidenter förfaller i slutet av avtalstiden. En incident, som definieras som ett anmält problem, betraktas som utnyttjad när ett specifikt supportproblem enligt HPs bedömning är löst, oavsett hur många samtal som krävts för att lösa problemet. Följande lista innehåller men är inte begränsad till exempel på när en incident betraktas som löst:
 - Kunden har fått den information som är tillgänglig för HP angående lösningen av ett problem.
 - Kunden har fått information om hur man erhåller en eller flera programvarukorrigeringar som kommer att lösa ett problem.
 - Kunden har fått information om att ett programvaruproblem orsakats av ett känt men ej åtgärdat fel i programvaran.
 - Kunden har meddelats att ett problem har identifierats som ett hårdvaruproblem.
 - Kunden har fått information om att problemet har korrigerats i en senare version av produkten.

Mer information finns på

hp.com/go/cpc

Registrera dig för uppdateringar

hp.com/go/getupdated

HP-tjänster regleras av HPs försäljningsvillkor, servicevillkor och allmänna leveransbestämmelser som tillhandahålls kunden vid köpet. Den lokala lagstiftningen kan ge kunden fler rättigheter och dessa rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs försäljnings- och servicevillkor eller av HPs begränsade garanti som en HP-produkt omfattas av.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att bli inaktuell utan föregående meddelande. De enda garantier som gäller för HP-produkter och -tjänster beskrivs i de uttryckliga garantier som medföljer produkterna och tjänsterna. Ingenting i detta dokument skall anses utgöra en utökning av sådan garanti. HP ansvarar inte för tekniska fel, redaktionella fel eller utelämnade uppgifter i detta dokument.

Linux är ett registrerat varumärke som tillhör Linus Torvalds i USA och andra länder. Microsoft, Encarta, MSN och Windows är antingen varumärken eller registrerade varumärken som tillhör Microsoft Corporation i USA och/eller andra länder.

4AA5-9597SVE juli 2015

