

# Usluga softverske podrške

Care Pack i ugovorne usluge, dio usluge HP Care



## Prednosti usluge

- pristup HP-ovim tehničkim resursima za rješavanje problema
- potencijalno smanjenje troškova kupnje pojedinačnih ažuriranja softvera na temelju uštede na pretplati
- mogućnost poboljšanja performansi sustava i smanjenja trajanja prekida u radu zbog softverskih pogreški
- predvidiv trošak preuzimanja najnovije verzije HP-ova softvera i odobrenog softvera drugih proizvođača

## Značajke usluge

- pristup tehničkim resursima
- analiza i rješavanje problema
- upravljanje eskalacijom
- licenca za korištenje ažuriranja softvera
- ažuriranja softverskih proizvoda i dokumentacije
- savjetodavna podrška za instalaciju
- softverske značajke i operativna podrška
- daljinski pristup
- izolacija problema
- pristup elektroničkim informacijama i servisima za podršku
- razdoblje obuhvaćenosti uslugom
- način ažuriranja softvera i dokumentacije koji preporučuje HP
- dodatni imenovani pozivatelji

Usluga softverske podrške omogućuje korištenje sveobuhvatnih softverskih usluga za HP-ove softverske proizvode i softverske proizvode odabranih proizvođača za koje HP pruža podršku.

Usluga softverske podrške također omogućuje pristup HP-ovim tehničkim resursima i tehničkoj pomoći za rješavanje problema s implementacijom i funkcioniranjem softvera.

HP ažuriranja softvera i referentne priručnike objavljuje čim postanu dostupnima. Ažuriranja za određene softverske proizvode drugih proizvođača za koje HP pruža podršku dostupna su kada ih dostupnima učini izvorni proizvođač softvera. Usluga softverske podrške obuhvaća i licencu za korištenje ažuriranja softvera za svaki sustav, procesor i licencni ugovor s krajnjim korisnikom, u skladu s izvornim HP-ovim ili proizvođačevim licencnim odredbama za softver.

Uz to, usluga softverske podrške omogućuje elektronički pristup povezanim podacima o proizvodima i podršci, što svakom članu vašeg IT osoblja omogućuje pronalaženje tih komercijalno dostupnih ključnih podataka. Što se tiče proizvoda drugih proizvođača, pristup je uvjetovan dostupnošću podataka koje pruža izvorni proizvođač.

## Tehnički podaci

Tablica 1. Značajke usluge

Značajka	Specifikacije isporuke
<b>Pristup tehničkim resursima</b>	Korisnik HP-ovim tehničkim resursima za pomoć pri rješavanju problema s implementacijom ili funkcioniranjem softvera može pristupiti telefonom, elektroničkim komunikacijskim kanalima ili faksom (gdje je to dostupno). HP-ov ovlašteni predstavnik obratit će se korisniku radi započinjanja pružanja tehničke podrške za softver u roku od dva sata od bilježenja zahtjeva za uslugu ako taj rok ulazi u ugovoreno vrijeme pokrivenosti uslugama.
<b>Analiza i rješavanje problema</b>	HP nudi korektivnu podršku pri rješavanju problema sa softverom koje je moguće prepoznati te koje korisnik može reproducirati. HP korisniku nudi i podršku pri prepoznavanju problema koje je teško reproducirati. Uz to, korisniku je dostupna pomoć pri rješavanju problema i određivanju parametara za podržane konfiguracije.
<b>Upravljanje eskalacijom</b>	Radi pospešivanja rješavanja složenih problema HP je uspostavio službene postupke eskalacije problema. Lokalna HP-ova uprava koordinira eskalaciju problema korištenjem znanja odgovarajućih HP-ovih stručnjaka za pomoć pri rješavanju problema. Da bi pomogao pri rješavanju problema, HP će za određene softverske proizvode drugih proizvođača za koje pruža usluge podrške za softver i ažuriranja softvera slijediti postupke eskalacije dogovorene između HP-a i drugog proizvođača.
<b>Licenca za korištenje ažuriranja softvera</b>	Korisnik za svaki sustav, procesor ili licencni ugovor s krajnjim korisnikom obuhvaćen ovom uslugom dobiva licencu za korištenje HP-ovih ažuriranja softvera ili ažuriranja softvera drugih proizvođača koje HP podržava, u skladu s izvornim HP-ovim ili proizvođačevim licencnim odredbama za softver.  Licencne će odredbe biti jednake HP-ovim licencnim odredbama za softver koje se odnose na korisnikovu temeljnu softversku licencu ili će odgovarati važećim licencnim odredbama drugog proizvođača softvera, ako se odnose na takav softver, a obuhvaćat će i eventualne dodatne licencne odredbe za softver koje su povezane s ažuriranjima softvera dobivenima u sklopu usluge.

Tablica 1. Značajke usluge (nastavak)

Značajka	Specifikacije isporuke
<b>Ažuriranja softverskih proizvoda i dokumentacije</b>	<p>Kada HP objavi ažuriranja svoga softvera, korisniku se na raspolaganje daju najnovije revizije softvera i pripadajući priručnici. Za određeni softver drugih proizvođača HP će ažuriranja softvera korisniku staviti na raspolaganje kada ta ažuriranja omogući drugi proizvođač. HP korisniku može dati i upute za nabavljanje ažuriranja softvera izravno od drugog proizvođača. Kada je potrebno preuzeti, instalirati ili pokrenuti najnoviju reviziju softvera, korisnik će dobiti licencni ključ ili pristupnu šifru ili pak upute o pribavljanju licencnog ključa i pristupne šifre.</p> <p>Ažuriranja će vam za većinu HP-ova softvera i odabranog softvera drugih proizvođača za koji HP pruža podršku biti dostupna nakon što pošaljete poruku e-pošte na e-sw-ops-support@hp.com (u polje Predmet upišite "Software Updates Portal" (Portal za softverska ažuriranja), a u tijelu poruke navedite naziv rješenja koje koristite).</p> <p>Ažuriranja softvera drugih proizvođača koji HP podržava korisnik će možda morati preuzeti izravno s web-mjesta tog proizvođača.</p>
<b>Savjetodavna podrška za instalaciju</b>	<p>Savjetodavna podrška pruža se korisnicima koji naiđu na poteškoće pri instalaciji softverskog proizvoda i kojima je potreban savjet o pravilnim metodama instalacije i ažuriranju samostalnih aplikacija. Savjetodavna podrška dostupna je i za softverske proizvode koji se instaliraju u mrežnom okruženju.</p> <p>Ta značajka usluge ne obuhvaća preuzimanje kompletnih softverskih paketa ni vođenje korisnika kroz cijeli postupak instalacije. Te su usluge dostupne uz dodatnu nadoplatu i od HP-a ih je moguće kupiti zasebno.</p>
<b>Softverske značajke i operativna podrška</b>	<p>U mjeri u kojoj su komercijalno dostupne, HP daje informacije o najnovijim značajkama proizvoda, poznatim problemima i dostupnim rješenjima, a daje i operativne savjete i pomoć.</p>
<b>Daljinski pristup</b>	<p>Po HP-ovu vlastitom nahođenju i uz korisnikovo odobrenje rješavanje problema može se pospješiti i određenim alatima za daljinski pristup. Ti alati HP-u omogućuju interakciju s korisnikom i olakšavaju daljinsku dijagnozu problema u korisnikovu sustavu.</p> <p>Korisnik može odlučiti želi li koristiti koji od tih alata kao pomoć pri rješavanju zahtjeva za uslugu. U sklopu te značajke koristit će se samo alati koje nudi i odobrava HP.</p>
<b>Izolacija problema</b>	<p>Korisnicima je dostupna izolacija problema za softverski proizvod. Korisnik dobiva obavijest o tome je li problem povezan s hardverom. Ako je korisnikov hardver pokriven HP-ovim ugovorom o pružanju usluga terenskog održavanja hardvera, u njegovo se ime bilježi zahtjev za uslugu. Ako to korisnik odobri, u njegovo će se ime zabilježiti zahtjev za uslugu po pozivu radi rješavanja problema povezanih s hardverom koji nisu pokriveni HP-ovim ugovorom o pružanju usluga terenskog održavanja hardvera.</p>

Tablica 1. Značajke usluge (nastavak)

Značajka	Specifikacije isporuke
<b>Pristup elektroničkim informacijama i servisima za podršku</b>	<p>U sklopu ove usluge HP nudi pristup određenim komercijalno dostupnim elektroničkim i web-alatima. Korisnik ima pristup:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• određenim mogućnostima koje su dostupne registriranim korisnicima, kao što su preuzimanje odabranih HP-ovih softverskih i firmverskih zacrpa, pretplata na proaktivne servisne obavijesti o hardveru te sudjelovanje na forumima za podršku i rješavanje problema i razmjenu iskustva s ostalim registriranim korisnicima</li> <li>• proširenom web-pretraživanju dokumenata tehničke podrške radi bržeg rješavanja problema</li> <li>• web-alatu za slanje upita izravno u HP-ov centar za rješenja. Taj alat pojednostavljuje brzo rješavanje problema pomoću pretkvalifikacijskog postupka kojim se zahtjev za podrškom ili uslugom prosljeđuje inženjeru kvalificiranom za davanje odgovora na pitanje, a omogućuje i prikaz statusa svakog poslanog zahtjeva za podrškom ili uslugom, uključujući probleme prijavljene telefonom.</li> <li>• bazama znanja HP-a i trećih strana koje sadrže informacije o određenim proizvodima drugih proizvođača, u kojima korisnici mogu tražiti i dohvaćati podatke o proizvodima, pronalaziti odgovore na pitanja povezana s podrškom, sudjelovati u forumima za podršku i preuzimati ažuriranja softvera</li> <li>• ako ste od HP-a kupili rješenje i softverski ugovor ili Care Pack, ostvarujete pravo na ažuriranja</li> <li>• da biste preuzeli ažuriranje ili obnovili licencu, pošaljite poruku e-pošte na <a href="mailto:e-sw-ops-support@hp.com">e-sw-ops-support@hp.com</a> (u polje Predmet upišite "Software Updates Portal" (Portal za softverska ažuriranja), a u tijelu poruke e-pošte navedite naziv rješenja koje koristite)</li> </ul>
<b>Razdoblje obuhvaćenosti uslugom</b>	<p>Razdoblje obuhvaćenosti uslugom odnosi se na vrijeme tijekom kojega su usluge dostupne.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standardno radno vrijeme, standardni radni dani: usluga je dostupna između 8.00 i 17.00 sati po lokalnom vremenu, od ponedjeljka do petka, osim tijekom HP-ovih neradnih dana. To razdoblje obuhvaćenosti uslugom vrijedi ako ste kupili softversku podršku 9x5. Pozivi primljeni izvan tog vremena pokrivenosti uslugom bilježe se sljedećeg dana korisnikove pokrivenosti uslugom (što se, ovisno o geografskoj lokaciji, može razlikovati).</li> <li>• 24x7: servis je dostupan 24 sata na dan, od ponedjeljka do nedjelje, uključujući HP-ove neradne dane. To razdoblje obuhvaćenosti uslugom vrijedi ako ste kupili softversku podršku 24x7.</li> </ul>
<b>Način ažuriranja softvera i dokumentacije koji preporučuje HP</b>	<p>Preporučeni način isporuke ažuriranja HP-ova softvera i softvera drugih proizvođača koji HP podržava te dokumentacije za taj softver odredit će HP. Glavni će način isporuke ažuriranja softvera i dokumentacije biti preuzimanje s portala za ažuriranje i licenciranje softvera ili s web-mjesta drugog proizvođača.</p>

Tablica 2. Dodatne značajke usluge

Značajka	Specifikacije isporuke
Sljedeće su dodatne značajke usluge dostupne samo uz ugovorne usluge:	
<b>Dodatni imenovani pozivatelji</b>	Tom uslugom obuhvaćena su tri korisnikova imenovana pozivatelja. Korisnik po želji može kupiti i podršku za dodatne pozivatelje.

## Obveze korisnika

Korisnik će morati:

- sačuvati i na zahtjev predočiti HP-u sve originalne softverske licence, licencne ugovore, licencne ključeve i informacije o registraciji za pretplatničke usluge primjenjive na ovu uslugu
- koristiti sve softverske proizvode u skladu s HP-ovim licencnim odredbama za softver koje se odnose na korisnikovu temeljnu softversku licencu ili u skladu s važećim licencnim odredbama drugog proizvođača softvera, ako se odnose na takav softver, uključujući i eventualne dodatne licencne odredbe za softver koje su povezane s ažuriranjima softvera dobivenima u sklopu usluge
- preuzeti odgovornost za poduzimanje mjera iz obavijesti o ažuriranjima softverskih proizvoda i zastarjelosti koje pošalje HP-ov centar za podršku
- preuzeti odgovornost za registraciju radi korištenja elektroničke službe HP-a ili drugog proizvođača radi dobivanja informacija o softverskom proizvodu i preuzimanja softverskih zakrpi

## Ograničenja usluge

Ovdje navedeno vrijeme odziva uobičajeno je vrijeme prvog odziva na korisnikove zahtjeve za tehničku podršku. To vrijeme ni na koji način ne predstavlja pravno obvezujući uvjet ni obvezu da se HP uvijek odaziva u navedeno vrijeme.

Korisnikov pristup HP-ovim tehničkim resursima za podršku za softver s vremenski uvjetovanim licencama može biti ograničen na bilježenje poziva putem weba.

Ažuriranja softvera nisu dostupna za sve softverske proizvode. HP će korisniku na zahtjev dati popis serija softverskih proizvoda koje ne obuhvaćaju softverska ažuriranja. Ako ta značajka usluge nije dostupna, neće biti obuhvaćena ovom uslugom.

Ažuriranja softvera za neke proizvode obuhvaćaju tek manja poboljšanja značajki. Nove verzije softvera moraju se kupiti zasebno. HP će korisniku na zahtjev dati popis serija softverskih proizvoda za koje pravo primanja i korištenja novih verzija softvera nije obuhvaćeno uslugom.

## Kvalificiranost za uslugu

Da bi se smatrao kvalificiranim za kupnju ove usluge, korisnik mora imati odgovarajuću licencu za korištenje revizije softverskog proizvoda koja je aktualna na početku razdoblja trajanja ugovora o podršci. U suprotnom se ažuriranje korisnikovih proizvoda radi kvalifikacije za uslugu može dodatno naplatiti.

Uslugu je potrebno kupiti za svaki sustav, procesor i svakog krajnjeg korisnika u korisnikovu okruženju za koje će se tražiti podrška.

Korisniku je ovom uslugom omogućeno da umjesto kupnje početne licence za određene softverske proizvode drugog proizvođača s HP-ova web-mjesta ili web-mjesta drugog proizvođača preuzme najnoviju verziju softvera i sva ažuriranja softvera izdana tijekom razdoblja trajanja ugovora o podršci.

## Opće odredbe/ostale iznimke

Distribucija određenih ažuriranja softvera, licencnih ugovora i licencnih ključeva drugih proizvođača može se izvoditi izravno od drugog proizvođača do korisnika, ako je primjenjivo.

## Informacije o naručivanju

Da biste saznali dodatne informacije o usluzi softverske podrške ili da biste je naručili, obratite se lokalnom HP-ovu prodajnom predstavniku.

Saznajte više na web-mjestu  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

Registrirajte se za ažuriranja  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Podijelite s kolegama

HP-ove usluge podložne su primjenjivim uvjetima i odredbama tvrtke HP koji su korisniku isporučeni u trenutku kupnje ili je korisnik na njih upozoren. Ovisno o lokalnim zakonima korisnik možda ima zakonska prava na koja ni na koji način ne utječu uvjeti i odredbe tvrtke HP ni ograničeno jamstvo tvrtke HP koji su isporučeni s HP-ovim proizvodom.

© Autorska prava 2005., 2016. HP Development Company, L.P. Informacije u ovom dokumentu mogu se promijeniti bez prethodne najave. Jedina jamstva na HP-ove proizvode i usluge definirana su izričitim jamstvenim izjavama koje se isporučuju uz te proizvode i usluge. Nijedna ovdje navedena informacija ne može se tumačiti kao dodatno jamstvo. HP nije odgovoran za tehničke i uredničke pogreške ili propuste u ovom dokumentu.

4AA5-9599HRE, travanj 2016.

