



Usługa wsparcia dla oprogramowania

Usługi Care Pack i usługi kontraktowe w ramach pakietu HP Care

Korzyści związane z usługami

- Dostęp do zasobów technicznych firmy HP zapewniających wsparcie podczas rozwiązywania problemów
- Potencjalnie niższy koszt zakupu aktualizacji oprogramowania dzięki oszczędności przez subskrypcję
- Możliwość poprawy wydajności systemu i zmniejszenia czasu przestoju spowodowanych błędami oprogramowania
- Przewidywalny koszt otrzymania najnowszej wersji oprogramowania HP i wybranych produktów innych firm

Funkcje oferowane w ramach usług

- Dostęp do zasobów technicznych
- Analiza i rozwiązywanie problemów
- Zarządzanie przekazywaniem problemów na wyższy poziom
- Aktualizacje licencji na oprogramowanie
- Aktualizacje oprogramowania i dokumentacji
- Doradztwo techniczne dotyczące instalacji
- Pomoc techniczna w zakresie eksploatacji i funkcji oprogramowania
- Zdalny dostęp
- Izolowanie problemów
- Dostęp do informacji i usług wsparcia elektronicznego
- Okno serwisowe
- Zalecana przez HP metoda aktualizacji oprogramowania i dokumentacji
- Dodatkowe osoby dzwoniące

Usługa wsparcia dla oprogramowania obejmuje pełen zakres usług związanych z oprogramowaniem HP oraz oprogramowaniem innych firm wspieranym przez HP.

Usługa ta daje też dostęp do zasobów technicznych HP zapewniających pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z wdrażaniem i funkcjonowaniem oprogramowania.

Firma HP wprowadza aktualizacje oprogramowania i odpowiednich instrukcji obsługi, gdy tylko są dostępne. Obejmuje to także aktualizacje wybranego oprogramowania innych firm obsługiwane przez HP zaraz po ich udostępnieniu przez producenta. Usługa wsparcia dla oprogramowania obejmuje również licencję na aktualizacje oprogramowania w przypadku każdego systemu, procesora, zgodnie z warunkami licencji HP lub oryginalnego producenta.

Co więcej, usługa wsparcia dla oprogramowania zapewnia pracownikom działu IT dostęp do niezbędnych informacji o produktach i wsparciu. W przypadku produktów innych firm dostęp zależy od przekazanych informacji od producenta.

Dane techniczne

Tabela 1. Funkcje oferowane w ramach usług

Funkcja	Opis realizacji
Dostęp do zasobów technicznych	Klient może kontaktować się z pracownikami działu wsparcia technicznego HP telefonicznie, za pośrednictwem elektronicznych środków komunikacji lub faksu (zależnie od dostępności lokalnej), aby uzyskać pomoc przy rozwiązywaniu problemów związanych z wdrażaniem lub obsługą oprogramowania. Zatwierdzony przez firmę HP przedstawiciel skontaktuje się z Klientem i rozpocznie świadczenie usługi wsparcia technicznego dla oprogramowania w ciągu dwóch godzin od zgłoszenia, jeśli czas zgłoszenia mieści się w ramach zakontraktowanego okna serwisowego.
Analiza i rozwiązanie problemu	Firma HP zapewnia pomoc techniczną w celu rozwiązywania powtarzalnych i dających się określić problemów z oprogramowaniem. Firma HP udziela również pomocy technicznej w zakresie identyfikacji problemów trudnych do powtórzenia. Ponadto Klient otrzymuje wsparcie dotyczące rozwiązywania problemów i określania parametrów dla obsługiwanych konfiguracji.
Zarządzanie przekazywaniem problemów na wyższy poziom	Firma HP opracowała formalne procedury przekazywania problemów na wyższy poziom w celu ułatwienia rozwiązywania złożonych problemów. Lokalny zarząd HP koordynuje przekazywanie problemów na wyższy poziom na podstawie kwalifikacji odpowiednich zasobów HP, aby zapewnić pomoc w rozwiązaniu problemu. W przypadku wybranego oprogramowania innych firm, którym HP świadczy usługi aktualizacji i wsparcia dla oprogramowania, HP będzie postępować zgodnie z uzgodnionym między obiema stronami procesem przekazywania problemów na wyższy poziom, aby zapewnić pomoc w rozwiązywaniu problemów.
Licencja na aktualizacje oprogramowania	Klient otrzymuje licencję na aktualizacje oprogramowania HP lub oprogramowania innych firm wspieranego przez HP na każdy system, procesor lub każdą licencję na oprogramowanie użytkownika końcowego, które są objęte tą usługą zgodnie z warunkami licencji HP lub oryginalnego producenta. Warunki licencji zostaną wyszczególnione w warunkach licencji na oprogramowanie HP odpowiadającej wymogom podstawowej licencji na oprogramowanie Klienta lub zgodnie z bieżącymi warunkami licencji na oprogramowanie innego producenta, jeśli dotyczy, w tym wszelkimi dodatkowymi warunkami tej licencji, które mogą towarzyszyć aktualizacjom oprogramowania dostarczonym za pośrednictwem niniejszej usługi.

Tabela 1. Funkcje oferowane w ramach usług (ciąg dalszy)

Funkcja	Opis realizacji
Aktualizacje oprogramowania i dokumentacji	<p>Najnowsze wersje oprogramowania i odpowiednich instrukcji obsługi będą udostępniane Klientowi w miarę publikowania aktualizacji oprogramowania HP. W przypadku wybranego oprogramowania innych firm HP będzie publikować aktualizacje oprogramowania, gdy tylko zostaną udostępnione przez producenta, lub poda informacje na temat uzyskania aktualizacji oprogramowania bezpośrednio od producenta. Klucz licencyjny lub kod dostępu albo instrukcje dotyczące uzyskania klucza licencyjnego lub kodu dostępu zostaną również udostępnione Klientowi, aby mógł pobrać, zainstalować lub uruchomić najnowszą wersję oprogramowania.</p> <p>Aby uzyskać aktualizacje większości oprogramowania HP i wybranego oprogramowania innych firm wspieranego przez HP: wyślij wiadomość e-mail na adres e-sw-ops-support@hp.com, wpisując „Software Updates Portal” w temacie wiadomości oraz nazwę używanego rozwiązania w jej treści.</p> <p>W przypadku pozostałego oprogramowania innych firm wspieranego przez HP może zająć konieczność pobrania aktualizacji bezpośrednio ze strony internetowej dostawcy.</p>
Doradztwo techniczne dotyczące instalacji	<p>Usługa doradztwa technicznego jest świadczona Klientom mającym problem z instalacją oprogramowania lub potrzebującym wskazówek dotyczących prawidłowych metod instalacji i aktualizacji autonomicznych aplikacji. W ramach usługi zapewniane jest również doradztwo techniczne dotyczące oprogramowania zainstalowanego w środowisku sieciowym.</p> <p>Usługa ta nie obejmuje pobierania kompletnych pakietów oprogramowania ani prowadzenia Klienta przez proces instalacji od początku do końca. Te usługi są dostępne za dodatkową opłatą i można wykupić je oddzielnie od firmy HP.</p>
Pomoc techniczna w zakresie działania i funkcji oprogramowania	<p>Firma HP dostarcza komercyjnie dostępne informacje dotyczące najnowszych funkcji produktów, znanych problemów i dostępnych rozwiązań oraz porad i wsparcia dotyczących działania produktów.</p>
Zdalny dostęp	<p>Według uznania firmy HP i za zgodą Klienta mogą zostać wykorzystane wybrane narzędzia dostępu zdalnego, które ułatwią rozwiązywanie problemów. Użycie tych narzędzi umożliwi firmie HP interaktywną współpracę z Klientem i ułatwia zdalne diagnozowanie problemów z systemem Klienta.</p> <p>Klient może zdecydować się na dowolne z dostępnych narzędzi dostępu zdalnego ułatwiających realizację zgłoszeń serwisowych. Do zapewnienia tej funkcji używane są tylko narzędzia dostarczane i zatwierdzone przez firmę HP.</p>
Izolowanie problemów	<p>Usługa obejmuje poszukiwanie możliwych przyczyn problemów z oprogramowaniem. Klient jest informowany, jeśli okaże się, że problem dotyczy sprzętu. Jeśli sprzęt jest objęty umową na usługi serwisowe wykonywane przez HP w siedzibie Klienta, zlecenie serwisowe zostanie zgłoszone w imieniu Klienta. Za zgodą Klienta w jego imieniu zostanie zarejestrowane pojedyncze zgłoszenie serwisowe dotyczące problemów związanych ze sprzętem nieobjętym umową na usługi serwisowe w siedzibie Klienta.</p>

Tabela 1. Funkcje oferowane w ramach usług (ciąg dalszy)

Funkcja	Opis realizacji
Dostęp do informacji i usług wsparcia elektronicznego	<p>W ramach tej usługi HP zapewnia dostęp do określonych dostępnych komercyjnie narzędzi elektronicznych i internetowych dotyczących oprogramowania. Klient ma dostęp do:</p> <ul style="list-style-type: none"> • określonych rozwiązań udostępnianych zarejestrowanym użytkownikom, takich jak pobieranie poprawek do oprogramowania i oprogramowania sprzętowego HP; subskrypcja proaktywnych powiadomień serwisowych związanych ze sprzętem oraz wypowiedzanie się na forach wsparcia technicznego w celu rozwiązywania problemów i dzielenia się najlepszymi praktykami z innymi zarejestrowanymi użytkownikami; • rozbudowanej wyszukiwarki internetowej dokumentów wsparcia technicznego przyspieszającej rozwiązywanie problemów; • narzędzia internetowego do przesyłania pytań bezpośrednio do globalnego centrum rozwiązań HP, które pomaga szybko rozwiązywać problemy dzięki procesowi wstępnej kwalifikacji kierującemu zgłoszenie pomocy technicznej lub serwisowe do odpowiednio wykwalifikowanego inżyniera; narzędzie pozwala też na wyświetlenie stanu każdego zgłoszenia pomocy technicznej lub serwisowego, w tym zgłoszenia telefonicznego; • baz wiedzy HP lub innych firm (w przypadku niektórych produktów), w których Klient może wyszukać informacje o produkcie, uzyskać odpowiedzi na pytania, wypowiedzanie się na forach pomocy technicznej i pobierać poprawki oprogramowania. • Jeśli Klient zakupił rozwiązanie HP oraz kontrakt na oprogramowanie lub pakiet Care Pack, może pobierać aktualizacje. • Aby uzyskać aktualizację lub odnowić licencję: wyślij wiadomość e-mail na adres e-sw-ops-support@hp.com, wpisując „Software Updates Portal” w temacie wiadomości oraz nazwę używanego rozwiązania w jej treści.
Okno serwisowe	<p>Okno serwisowe to czas, w którym usługi są dostępne.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardowe godziny i dni robocze: Usługa jest dostępna od 08:00 do 17:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku poza dniami wolnymi w firmie HP. Te godziny świadczenia usług obowiązują w przypadku zakupu pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania w trybie 9x5. Telefony odebrane poza tymi godzinami świadczenia usług zostaną zarejestrowane następnego dnia, w którym dostępne jest okno serwisowe (mogą występować różnice w zależności od położenia geograficznego). • 24x7: Usługa jest dostępna 24 godziny na dobę, od poniedziałku do niedzieli z uwzględnieniem dni wolnych w firmie HP. Te godziny świadczenia usług obowiązują w przypadku zakupu pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania w trybie 24x7.
Zalecana przez HP metoda aktualizacji oprogramowania i dokumentacji	<p>Zalecany sposób dostarczania aktualizacji oprogramowania i dokumentacji HP lub innych firm wspieranych przez HP zostanie określony przez HP. Główny sposób dostarczania aktualizacji oprogramowania i dokumentacji to pobieranie z portalu z aktualizacjami i licencjami na oprogramowanie lub ze stron internetowych innych firm.</p>

Tabela 2. Opcjonalne funkcje usługi

Funkcja	Opis realizacji
Niniejsza opcjonalna funkcja usługi jest dostępna tylko z usługami kontraktowymi:	
Dodatkowe osoby dzwoniące	Ta usługa obejmuje obsługę trzech osób dzwoniących w imieniu Klienta. Klient może dodatkowo zakupić obsługę większej liczby osób dzwoniących.

Obowiązki klienta

Klient zobowiązuje się:

- Zachować i dostarczyć firmie HP na żądanie wszystkie oryginalne licencje na oprogramowanie, umowy licencyjne, klucze licencyjne i informacje dotyczące rejestracji usługi subskrypcji, które mają zastosowanie w przypadku tej usługi.
- Używać oprogramowania zgodnie z obowiązującymi warunkami licencji na oprogramowanie HP odpowiadającej wymogom podstawowej licencji na oprogramowanie Klienta lub zgodnie z bieżącymi warunkami licencji na oprogramowanie innego producenta, jeśli dotyczy, w tym wszelkimi dodatkowymi warunkami tej licencji, które mogą towarzyszyć aktualizacjom oprogramowania dostarczonym za pośrednictwem niniejszej usługi.
- Przyjąć obowiązek reagowania na powiadomienia o aktualizacjach oprogramowania i wycofaniu produktów publikowane w centrum pomocy technicznej HP.
- Wziąć odpowiedzialność za zarejestrowanie używania urządzenia elektronicznego HP lub innej firmy, aby móc uzyskać informacje dotyczące oprogramowania lub pobrać poprawki oprogramowania.

Ograniczenia dotyczące usługi

Określony w tym dokumencie czas reakcji stanowi typowy początkowy czas reakcji na zgłoszenia Klienta kierowane do działu pomocy technicznej. Informacje na temat czasu reakcji w żaden sposób nie stanowią prawnego wymagania ani zobowiązania firmy HP do zapewnienia określonego czasu reakcji.

Dostęp Klienta do zasobów technicznych firmy HP zapewniających wsparcie w zakresie oprogramowania z licencjami terminowymi może być ograniczony do rejestrowania zgłoszeń przez Internet.

Aktualizacje oprogramowania nie są dostępne dla wszystkich produktów. Na żądanie Klienta firma HP udostępni listę rodzin programów, które nie są w tej chwili aktualizowane. Gdy ta funkcja usługi będzie dostępna, zostanie ona uwzględniona.

W przypadku niektórych produktów na aktualizacje oprogramowania składają się jedynie małe poprawki. Nowe wersje oprogramowania muszą zostać kupione oddzielnie. Na żądanie Klienta firma HP udostępni listę rodzin programów, których nowe wersje nie są dostępne w ramach tej usługi.

Uprawnienia do usług

Aby móc wykupić tę usługę, Klient musi mieć odpowiednią licencję na używanie wersji oprogramowania, która będzie aktualna na początku obowiązywania umowy na pomoc techniczną. W przeciwnym razie uzyskanie uprawnienia do korzystania z usługi przez Klienta może wiązać się z naliczeniem dodatkowej opłaty.

Tę usługę należy zakupić dla każdego systemu, procesora lub użytkownika końcowego w środowisku Klienta, dla którego będzie wymagana pomoc techniczna.

W przypadku niektórych produktów innych firm Klient nie musi kupować początkowej licencji na oprogramowanie, ponieważ niniejsza usługa zapewnia Klientowi możliwość pobrania ze strony internetowej HP lub innego dostawcy bieżącej wersji oprogramowania i wszystkich aktualizacji opublikowanych podczas trwania umowy na pomoc techniczną.

Postanowienia ogólne/inne wyłączenia

Jeśli to konieczne, dostawa określonych aktualizacji oraz umów i kluczy licencyjnych innych firm może odbywać się bezpośrednio między dostawcą innej firmy a Klientem.

Informacje o zamawianiu

Aby uzyskać dodatkowe informacje lub zamówić usługę wsparcia dla oprogramowania, skontaktuj się z lokalnym sprzedawcą HP.

Więcej informacji:
hp.com/go/cpc

Zarejestruj się, aby otrzymywać
aktualne informacje:
hp.com/go/getupdated



Udostępnij współpracownikom

Usługi HP podlegają stosownym warunkom i postanowieniom, przekazanych lub wskazanych Klientowi przy zakupie. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe, zgodnie z właściwym prawem lokalnym, na które w żaden sposób nie wy wpływają warunki i postanowienia dotyczące usług HP ani ograniczona gwarancja HP dołączona do produktu tej firmy.

© Copyright 2005–2016 HP Development Company L.P. Informacje przedstawione w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Gwarancje na produkty i usługi HP są zawarte jedynie w stosownej dokumentacji gwarancyjnej dołączonej do tych produktów i usług. Nic, co zostało zawarte w niniejszym dokumencie, nie powinno być rozumiane jako dodatkowa gwarancja. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności prawnej za błędy techniczne lub redakcyjne oraz za ewentualne braki w niniejszym opracowaniu.

4AA5-9599PLE, kwiecień 2016 r.

