

Услуги по поддержке программного обеспечения



Услуги Care Pack и контрактные услуги, входящие в пакет услуг HP Care

Преимущества услуги

- Доступ к техническим ресурсам HP для решения проблем
- Потенциальное снижение расходов на приобретение отдельных обновлений ПО благодаря значительной экономии средств при подписке
- Возможность повышения производительности и уменьшения времени простоев, вызванных ошибками программного обеспечения
- Предсказуемые затраты на получение последних версий программного обеспечения HP и некоторых других поставщиков

Особенности обслуживания

- Доступ к техническим ресурсам
- Анализ и решение проблем
- Управление эскалацией
- Лицензия на использование обновлений программного обеспечения
- Обновления программных продуктов и документации
- Консультационная поддержка при установке
- Поддержка функциональности и работоспособности программного обеспечения
- Дистанционный доступ
- Локализация проблем
- Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании
- График обслуживания
- Рекомендованный компанией HP способ обновления программного обеспечения и документации
- Дополнительные представители заказчика

В рамках услуг по поддержке программного обеспечения предоставляется комплексное обслуживание программных продуктов HP и ряда сторонних программных продуктов, поддерживаемых HP.

В рамках услуг по поддержке программного обеспечения также предоставляется доступ к техническим ресурсам HP для получения помощи в решении проблем с внедрением и использованием программного обеспечения.

Обновления программного обеспечения и справочная документация HP доступны для Заказчика сразу после их выпуска. Также предоставляются обновления для некоторых поддерживаемых компанией HP программных продуктов других поставщиков (как только эти обновления будут предоставлены оригинальным производителем ПО). В рамках услуги по поддержке для программного обеспечения предоставляется также лицензия на использование обновлений ПО для каждой системы, процессора или пользовательская лицензия на программное обеспечение в соответствии с условиями оригинальной лицензии компании HP или разработчика программного обеспечения.

Кроме того, услуги по поддержке программного обеспечения обеспечивают электронный доступ к соответствующей информации об изделии и технической поддержке, что позволяет ИТ-персоналу находить важную информацию, которая обычно предоставляется на платной основе. Для продуктов других поставщиков доступ к такой информации зависит от того, предоставляется ли она разработчиком.

Спецификации

Таблица 1. Предоставляемые услуги

Компонент	Особенности предоставления
Доступ к техническим ресурсам	Для получения помощи в решении проблем с внедрением или использованием программного обеспечения Заказчик может обращаться к техническим ресурсам HP с помощью телефона, электронных средств коммуникации или факса (если доступно). Авторизованный специалист HP свяжется с Заказчиком для технической поддержки программного обеспечения в течение двух часов с момента регистрации обращения, если это время попадает в предусмотренный контрактом интервал обслуживания.
Анализ и решение проблем	HP предоставляет поддержку для решения явно проявляющихся проблем с программным обеспечением, которые Заказчик может воспроизвести. HP также поможет идентифицировать проблемы Заказчика, которые трудно поддаются воспроизведению. Кроме того, Заказчику предоставляется помощь в устранении проблем и определении параметров для поддерживаемых конфигураций.
Управление эскалацией	Для решения сложных проблем компания HP разработала формальные процедуры эскалации. Локальные службы HP координируют процесс эскалации, привлекая опыт соответствующих специалистов HP для решения проблем. В отношении ряда программных продуктов от сторонних поставщиков, для которых компания HP предоставляет услуги поддержки и обновлений программного обеспечения, компания HP будет выполнять процедуры эскалации, согласованные между компанией HP и сторонним поставщиком и предназначенные помочь в решении проблем.
Лицензия на использование обновлений программного обеспечения	Заказчику предоставляется лицензия на использование обновлений программного обеспечения HP или других поставщиков, сотрудничающих с HP, для каждой системы, процессора или конечного пользователя (лицензия на программное обеспечение), на которые распространяется обслуживание в соответствии с условиями оригинальной лицензии на программное обеспечение HP или другого разработчика. Действуют условия лицензии, описанные в условиях оригинальной лицензии HP на программное обеспечение Заказчика или в текущих условиях лицензии стороннего поставщика ПО (если применимо), в том числе любые дополнительные условия лицензии, которые могут действовать для обновлений программного обеспечения, предоставляемых в рамках этого обслуживания.

Таблица 1. Предоставляемые услуги (продолжение)

Компонент	Особенности предоставления
Обновления программных продуктов и документации	<p>Последние версии программных продуктов и справочной документации становятся доступны Заказчику сразу после выпуска обновлений программного обеспечения HP. Для некоторых программных продуктов других производителей компания HP будет предоставлять соответствующие обновления, как только такие обновления будут предоставлены производителем, либо HP может предоставить инструкции о том, как получить обновления продуктов непосредственно от производителя. Если для загрузки, установки или запуска последней версии ПО потребуется код доступа или лицензионный ключ, такой код или ключ либо инструкции по их получению будут также предоставлены Заказчику.</p> <p>Для большинства программного обеспечения HP и некоторого программного обеспечения сторонних производителей с поддержкой HP обновления будут доступны при выполнении следующих действий: отправьте сообщение электронной почты на адрес e-sw-ops-support@hp.com, указав в строке темы Software Updates Portal (Портал обновлений ПО) и имя вашего решения — в самом тексте сообщения.</p> <p>При использовании другого программного обеспечения сторонних производителей с поддержкой HP Заказчику может потребоваться загрузка обновлений непосредственно с веб-сайта поставщика.</p>
Консультационная поддержка при установке	<p>Консультативная поддержка предоставляется Заказчику при возникновении трудностей с установкой, выбором правильных методов установки и обновлением автономных приложений. Консультационная поддержка предоставляется и при использовании программных продуктов, установленных в сетевых средах.</p> <p>Данный вид обслуживания не включает загрузку полных программных пакетов или прохождения всех этапов установки с начала до конца. Такие услуги доступны за дополнительную плату и могут быть приобретены отдельно в HP.</p>
Поддержка функциональности и работоспособности ПО	<p>HP предоставляет доступную информацию о возможностях новых продуктов, известных проблемах и доступных решениях, а также рекомендации и помощь по их использованию.</p>
Дистанционный доступ	<p>По усмотрению HP и с согласия Заказчика для облегчения решения проблемы могут быть использованы отдельные средства дистанционного доступа. Использование таких средств позволяет HP более эффективно взаимодействовать с Заказчиком и диагностировать проблемы с системами Заказчика дистанционно.</p> <p>Заказчик может выбирать любые из этих средств дистанционного доступа для помощи в решении проблем. При этом могут использоваться только те средства, которые были предоставлены или одобрены HP.</p>
Локализация проблем	<p>Для программных продуктов осуществляется локализация проблем. Если проблема связана с оборудованием, Заказчик будет проинформирован об этом. Если для оборудования Заказчика действует соглашение об услуге HP по обслуживанию оборудования у Заказчика, обращение Заказчика будет зарегистрировано от его имени. При возникновении проблем с оборудованием, для которого не действует соглашение HP на обслуживание оборудования у Заказчика, с согласия Заказчика от его имени будет зарегистрирован запрос на разовое обслуживание.</p>

Таблица 1. Предоставляемые услуги (продолжение)

Компонент	Особенности предоставления
Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании	<p>В рамках этого компонента HP предоставляет доступ к некоторым коммерческим электронным и веб-средствам. Заказчику становится доступно следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Определенные возможности, которые предоставляются зарегистрированным пользователям, такие как загрузка исправлений программного и микропрограммного обеспечения HP, подписка на упреждающие уведомления об обслуживании оборудования, а также участие в форумах по поддержке для решения проблем и обмена опытом с другими зарегистрированными пользователями. • Расширенные возможности поиска документов по технической поддержке на веб-сайте для обеспечения быстрого решения проблем. • Веб-инструмент для передачи вопросов непосредственно в глобальный центр решений HP. Этот инструмент помогает быстро решить проблемы с помощью процесса квалификации, который позволяет передать запрос на поддержку или обслуживание специалисту, обладающему необходимой квалификацией. Это средство также позволяет просматривать состояние каждого запроса на поддержку или обслуживание, в том числе запросов по телефону. • Базы знаний HP или стороннего производителя по определенным продуктам сторонних производителей, в которых Заказчик может выполнять поиск и получать информацию о продуктах, искать ответы на вопросы о поддержке, участвовать в форумах по поддержке и загружать пакеты исправлений для программного обеспечения. • Если вы приобрели решение в HP, а также оформили контракт на обслуживание программного обеспечения или приобрели пакет Care Pack, вы автоматически получаете право на обновления. • Для получения или обновления лицензии отправьте сообщение электронной почты на адрес e-sw-ops-support@hp.com, указав в строке темы Software Updates Portal (Портал обновлений ПО) и имя вашего решения — в самом тексте сообщения.
График обслуживания	<p>Интервал обслуживания — это время, в течение которого предоставляется обслуживание.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Стандартное рабочее время, стандартные рабочие дни. Обслуживание предоставляется с 08:00 до 17:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме выходных и праздничных дней, утвержденных в HP. Этот интервал действует при приобретении поддержки ПО 9x5. Обращения, полученные за пределами этого интервала обслуживания, будут перенесены на ближайший день, в который Заказчик имеет интервал обслуживания (может зависеть от географического региона). • 24x7 (круглосуточно, 7 дней в неделю). Обслуживание предоставляется круглосуточно, 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни, установленные в HP. Этот интервал действует при приобретении поддержки ПО круглосуточно, 7 дней в неделю.
Рекомендованный компанией HP способ обновления программного обеспечения и документации	<p>Для обновлений программного обеспечения и документации HP или сторонних производителей рекомендуемый способ доставки будет определен компанией HP. Первичный метод доставки обновлений программного обеспечения и документации осуществляется посредством загрузки с портала обновления программного обеспечения и лицензирования или с размещенного веб-сайта стороннего производителя.</p>

Таблица 2. Дополнительные услуги

Компонент	Особенности предоставления
Следующие дополнительные услуги доступны только при приобретении контрактных услуг.	
Дополнительные представители заказчика	<p>Данная услуга предусматривает поддержку трех представителей Заказчика. При необходимости Заказчик может приобрести поддержку дополнительных представителей.</p>

Ответственность заказчика

Заказчик обязан:

- Сохранять все оригинальные лицензии на программное обеспечение, лицензионные соглашения, лицензионные ключи и регистрационную информацию для подписки (что применимо), чтобы при необходимости предоставить их НР.
- Использовать все программные продукты в соответствии с текущими условиями лицензионного соглашения на программное обеспечение НР либо программного обеспечения других поставщиков (если оно используется), а также с условиями лицензий на обновления программного обеспечения в рамках данного вида обслуживания.
- Действовать в соответствии с уведомлениями об устаревании и необходимости обновления программного обеспечения, полученными из центра поддержки НР.
- Зарегистрироваться в качестве пользователя информационных ресурсов НР или другого поставщика, чтобы получать информацию о программных продуктах или загружать исправления программных продуктов.

Ограничения обслуживания

Под временем реагирования при этом подразумевается стандартное время реагирования на запрос Заказчика. Время реагирования не является юридическим требованием и не подразумевает возникновение обязательств для компании НР всегда предоставлять обслуживание в указанное время.

Доступ Заказчика к техническим специалистам НР для получения поддержки программного обеспечения с лицензией на ограниченный срок может быть ограничен регистрацией заявки на веб-сайте.

Обновления программного обеспечения доступны не для всех программных продуктов. По запросу Заказчика компания НР предоставит список программных продуктов, для которых в настоящее время отсутствуют обновления программного обеспечения. Если данный компонент обслуживания недоступен, он не будет включен в услугу.

Для некоторых продуктов обновления программного обеспечения содержат только незначительные изменения. Новые версии программного обеспечения приобретаются отдельно. По запросу Заказчика НР предоставит список программных продуктов, новые версии которых в рамках этой услуги не предоставляются.

Условия предоставления услуги

Чтобы приобрести данную услугу, Заказчик должен иметь действующую лицензию на использование версии программного продукта, которая была текущей в момент начала срока действия соглашения на поддержку. В противном случае для получения обслуживания может потребоваться дополнительная оплата.

Эту услугу необходимо приобрести для каждой системы, процессора или конечного пользователя в среде Заказчика, для которого потребуется такое обслуживание.

В отношении определенных продуктов сторонних производителей данная услуга предоставляет Заказчику возможность не приобретать начальный пакет лицензии на программный продукт, а загрузить текущую версию программного обеспечения и все обновления программного обеспечения, выпущенные в период действия соглашения по поддержке, с веб-сайта компании НР или стороннего поставщика.

Общие положения и исключения

Обновления, лицензионные соглашения или лицензионные ключи для продуктов сторонних поставщиков могут предоставляться Заказчику непосредственно их поставщиками по мере необходимости.

Информация о заказе

Для получения дополнительной информации или для заказа услуги поддержке программного обеспечения обратитесь к местному торговому представителю HP.

Дополнительная информация на сайте
hp.com/go/crc

Подпишитесь и будьте в курсе
последних новостей
hp.com/go/getupdated



Поделиться с коллегами

Услуги HP регулируются действующими условиями предоставления услуг HP, с которыми Клиент должен быть ознакомлен в момент приобретения. Клиент может обладать дополнительными законными правами, предусмотренными в рамках действующих местных законов, и соблюдение этих прав не зависит от условий соглашений HP о предоставлении услуг или условий ограниченной гарантии HP, предоставляемой для продукта.

© HP Development Company, L.P., 2005, 2016. Информация в настоящем документе может быть изменена без предварительного уведомления. HP предоставляет только те гарантии на свои продукты и услуги, которые изложены в гарантийных обязательствах, прилагающихся к этим продуктам и услугам. Никакие содержащиеся здесь сведения не могут рассматриваться как дополнительные условия гарантии. Компания HP не несет ответственности за содержащиеся в настоящем документе технические или редакторские ошибки или упущения.

4AA5-9599RUE, апрель 2016 г.

