

Storitev podpore za programsko opremo



Care Pack in pogodbene storitve, del storitve HP Care

Prednosti storitve

- Dostop do HP-jevih tehničnih virov za odpravljanje težav
- Potencialno zmanjšanje stroška nakupa posameznih posodobitev programske opreme zaradi prihrankov z naročnino
- Lahko prispeva k boljšemu delovanju sistema in skrajšanju časa nedelovanja zaradi okvar programske opreme
- Predvidljiv strošek prejema najnovejše različice programske opreme HP in ustreznih drugih ponudnikov

Značilnosti storitve

- Dostop do tehničnih virov
- Analiza in razreševanje težav
- Upravljanje eskalacijskih postopkov
- Licenca za uporabo posodobitev programske opreme
- Posodobitve izdelka in dokumentacije programske opreme
- Podpora s svetovanjem za namestitve
- Podpora za funkcije in delovanje programske opreme
- Dostop na daljavo
- Osamitev težav
- Dostop do informacij in storitev elektronske podpore
- Čas razpoložljivosti storitve
- HP-jev priporočeni način posodabljanja programske opreme in dokumentacije
- Dodatni imenovani klicatelji

Storitev podpore za programsko opremo zagotavlja obsežne storitve programske opreme za izdelke programske opreme HP in izbrane izdelke drugih ponudnikov, ki jih podpira HP.

Storitev podpore za programsko opremo zagotavlja tudi dostop do HP-jevih tehničnih virov za podporo pri razreševanju težav z uvajanjem ali delovanjem programske opreme.

HP izda posodobitve za programsko opremo in referenčne priročnike takoj, ko so na voljo. Posodobitve za izbrane izdelke programske opreme drugih ponudnikov, ki jih podpira HP, so vključene, ko jih zagotovi proizvajalec izvirne programske opreme. Storitev podpore za programsko opremo vključuje tudi licenco za uporabo posodobitev programske opreme za vsak sistem, procesor ali licenco za programsko opremo končnega uporabnika, kot to dovoljujejo licenčne določbe za originalno programsko opremo HP ali originalno programsko opremo drugega ponudnika.

Poleg tega zagotavlja storitev podpore za programsko opremo tudi elektronski dostop do povezanih informacij o izdelku in podpora, da lahko kateri koli član osebja IT poišče te bistvene komercialno razpoložljive informacije. Za izdelke drugih ponudnikov je dostop odvisen od razpoložljivosti informacij izvirnega proizvajalca.

Tehnični podatki

Tabela 1. Značilnosti storitve

Značilnost	Specifikacije dobave
Dostop do tehničnih virov	Stranka lahko dostopa do HP-jevih tehničnih virov prek telefona, elektronskih komunikacij ali faksa (kjer je lokalno na voljo) in si zagotovi podporo pri razreševanju težav z uvajanjem ali delovanjem programske opreme. HP-jev pooblaščen predstavnik bo stopil v stik s stranko in začel storitev tehnične podpore za programsko opremo zagotavljati v dveh urah po prejemu servisnega zahtevka, če je čas zahtevka znotraj pogodbeno določenega časa razpoložljivosti storitve.
Analiziranje in razreševanje težav	HP zagotavlja podporo za razreševanje težav z izdelkom programske opreme, ki jih je mogoče določiti, in težav, ki jih lahko stranka reproducira. HP zagotavlja tudi podporo, ki pomaga stranki določiti težave, ki jih je težko reproducirati. Poleg tega prejme stranka tudi podporo pri odpravljanju težav in določanju konfiguracijskih parametrov za podprte konfiguracije.
Upravljanje eskalacijskih postopkov	HP je vzpostavil formalne eskalacijske postopke, ki so v pomoč pri odpravljanju kompleksnih težav. Lokalna HP-jeva služba za navedbo veččin ustreznih HP-jevih virov za pomoč pri odpravljanju težav usklajuje eskalacijske postopke težav. Za izbrane izdelke programske opreme drugih ponudnikov, za katere HP zagotavlja storitve podpore in posodobitve programske opreme, HP upošteva dogovorjene eskalacijske postopke, ki so z namenom zagotavljanja podpore pri razreševanju težav vzpostavljeni med HP-jem in drugim ponudnikom.
Licenca za uporabo posodobitev programske opreme	Stranka prejme licenco za uporabo posodobitev programske opreme HP ali programske opreme drugega ponudnika, ki jo podpira HP, za vsak sistem, procesor ali licenco za programsko opremo končnega uporabnika, ki jo zajema ta storitev, kot to dovoljujejo licenčne določbe originalne programske opreme HP ali originalne programske opreme drugega proizvajalca. Licenčne določbe so takšne, kot so opisane v HP-jevih licenčnih določbah za programsko opremo, ki ustrezajo strankini predpogojni osnovni licenci za programsko opremo ali so v skladu s trenutnimi licenčnimi določbami drugega proizvajalca programske opreme, če je to ustrezno, vključno s katerimi koli dodatnimi licenčnimi določbami za programsko opremo, ki lahko spremljajo takšne posodobitve programske opreme, zagotovljene na podlagi te storitve.

Tabela 1. Značilnosti storitve (nadaljevanje)

Značilnost	Specifikacije dobave
Posodobitve izdelka in dokumentacije programske opreme	<p>Ko HP izda posodobitve za programsko opremo HP, so stranki zagotovljene najnovejše različice programske opreme in referenčnih priročnikov. Za izbrano programsko opremo drugih ponudnikov HP zagotovi posodobitve programske opreme, ko jih ponudi drugi ponudnik, ali pa lahko HP zagotovi navodila o tem, kako pridobiti posodobitve programske opreme kar pri drugem ponudniku. Stranka bo prejela tudi licenčni ključ ali dostopno kodo ali navodila za pridobitev licenčnega ključa ali dostopne kode, če je ta potrebna za prenos, namestitvev ali izvajanje najnovejše različice programske opreme.</p> <p>Za večino programske opreme HP in izbrano programsko opremo drugih ponudnikov, ki jo podpira HP, bodo posodobitve zagotovljene z upoštevanjem spodaj opisanega postopka: Na elektronski naslov e-sw-ops-support@hp.com pošljite sporočilo. V vrstico zadeve vnesite »Software Updates Portal« (Portal za posodabljanje programske opreme), v telesu e-poštnega sporočila pa navedite ime svoje rešitve.</p> <p>Za programsko opremo drugih ponudnikov, ki jo podpira HP, bo stranka morda morala prenesti posodobitve neposredno s spletnega mesta ponudnika.</p>
Podpora s svetovanjem za namestitvev	<p>Podpora s svetovanjem je zagotovljena za stranko, ki naleti na težave pri nameščanju izdelka programske opreme ali ki potrebuje nasvet glede ustreznih načinov nameščanja in posodabljanja samostojnih aplikacij. Podpora s svetovanjem je zagotovljena tudi za izdelke programske opreme, ki so nameščeni v omrežnem okolju.</p> <p>Ta značilnost storitve ne vključuje prenosa celotnih paketov programske opreme ali vodenja stranke skozi postopek nameščanja od začetka do konca. Te storitve so na voljo z doplačilom in jih je mogoče pri HP-ju kupiti ločeno.</p>
Podpora za funkcije in delovanje programske opreme	<p>HP zagotavlja komercialno razpoložljive informacije o najnovejših funkcijah izdelka, znanih težavah in razpoložljivih rešitvah ter operativno svetovanje in podporo.</p>
Dostop na daljavo	<p>Kot pomoč pri razreševanju težav je na voljo HP-jeva možnost izbranih orodij za dostop na daljavo, ki so uporabljena s soglasjem stranke. HP lahko s pomočjo teh orodij interaktivno sodeluje s stranko in zagotovi oddaljeno diagnosticiranje težav v strankinem sistemu.</p> <p>Stranka lahko kot pomoč pri razreševanju servisnih zahtevkov izbere uporabo katerega koli od teh orodij za dostop na daljavo. Kot del te značilnosti so lahko uporabljena samo orodja, ki jih zagotovi in odobri HP.</p>
Osamitev težav	<p>Zagotovljena je osamitev težave za izdelek programske opreme. Če je ugotovljeno, da je težava povezana s strojno opremo, je stranka o tem obveščena. Če ima stranka za strojno opremo sklenjeno storitveno pogodbo o vzdrževanju strojne opreme HP na mestu uporabe, bo v imenu stranke zabeležen servisni zahtevek. Za težave, povezane s strojno opremo, ki ni vključena v storitveno pogodbo o vzdrževanju strojne opreme HP na mestu uporabe, bo z odobritvijo stranke v njenem imenu zabeležen servisni zahtevek za posamezen klic.</p>

Tabela 1. Značilnosti storitve (nadaljevanje)

Značilnost	Specifikacije dobave
Dostop do informacij in storitev elektronske podpore	<p>HP kot del te storitve zagotavlja dostop do določenih komercialno razpoložljivih elektronskih in spletnih orodij. Stranka lahko dostopa do:</p> <ul style="list-style-type: none"> Določenih zmožnosti, ki so na voljo za registrirane uporabnike, kot je na primer prenašanje izbranih popravkov za programsko in vdelano programsko opremo, naročanje na proaktivna storitvena obvestila, povezana s strojno opremo, in sodelovanje na forumih za podporo za razreševanje težav ter deljenje najboljših praks z drugimi registriranimi uporabniki Razširjenih spletnih iskanj v dokumentih s tehnično podporo, da se zagotovi hitrejše razreševanje težav Spletnega orodja za pošiljanje vprašanj neposredno v HP-jev center za globalne rešitve; orodje je s postopkom vnaprejšnje kvalifikacije, ki usmeri podporni ali servisni zahtevek na strokovnjaka, ki je kvalificiran za odgovor na vprašanje, v pomoč pri hitrem razreševanju težav; orodje tudi omogoča ogled stanja vsakega poslanega podpornega ali servisnega zahtevka, vključno s telefonskimi zahtevki Zbirk znanja HP-ja ali zbirk znanja, ki jih gostijo drugi ponudnik za določene izdelke drugih ponudnikov, v katerih lahko stranke poiščejo in pridobijo informacije o izdelku, poiščejo odgovore na vprašanja o podpori, sodelujejo na forumih za podporo in prenesejo popravke za programsko opremo Če ste kupili rešitev pri HP-ju in imate sklenjeno pogodbo o programski opremi ali storitvi Care Pack, ste upravičeni do posodobitev Če želite pridobiti posodobitev ali podaljšati licenco, pošljite sporočilo na e-poštni naslov e-sw-ops-support@hp.com. V vrstico zadeve vnesite »Software Updates Portal« (Portal za posodabljanje programske opreme), v telesu e-poštnega sporočila pa navedite ime svoje rešitve
Čas razpoložljivosti storitve	<p>Čas razpoložljivosti storitve podaja čas, v katerem so na voljo storitve.</p> <ul style="list-style-type: none"> Običajni delovni čas in običajni delovniki: storitev je na voljo med 8. in 17. uro po lokalnem času od ponedeljka do petka, razen ob HP-jevih praznikih. Ta čas razpoložljivosti storitve velja ob nakupu podpornega paketa za programsko opremo 9 x 5. Klici, ki so prejeti izven časa razpoložljivosti storitve, so zabeleženi naslednji dan, za katerega je storitev na voljo za stranko (to se lahko spreminja glede na geografsko lokacijo). 24 x 7: storitev je na voljo 24 ur na dan od ponedeljka do nedelje, tudi ob HP-jevih praznikih. Ta čas razpoložljivosti storitve velja od nakupu podpornega paketa za programsko opremo 24 x 7.
HP-jev priporočen način posodabljanja programske opreme in dokumentacije	<p>Priporočen način dobave za posodobitev programske opreme in dokumentacije HP in programske opreme in dokumentacije drugih ponudnikov, ki jo podpira HP, bo določil HP. Osnovni način dobave za posodobitve programske opreme in dokumentacije je prenos s portala za posodabljanje in licenciranje programske opreme ali s spletnega mesta, ki ga gosti drugi ponudnik.</p>

Tabela 2. Dodatne značilnosti storitve

Značilnost	Specifikacije dobave
Naslednja dodatna značilnost storitve je na voljo samo s pogodbenimi storitvami:	
Dodatni imenovani klicatelji	Ta storitev vključuje podporo za tri imenovane klicatelje stranke. Stranka lahko po želji kupi podporo za dodatne klicatelje.

Odgovornosti stranke

Stranka bo:

- Ohranila in HP-ju na zahtevo posredovala vse licence za izvirno programsko opremo, licenčne pogodbe, licenčne ključe in informacije o registraciji storitve za naročnike
- Uporabljala vse izdelke programske opreme v skladu s trenutnimi določbami za licenciranje programske opreme HP, ki ustrezajo strankini predpogojni osnovi licenci za programsko opremo, ali v skladu s trenutnimi licenčnimi določbami drugega proizvajalca programske opreme, če je to ustrezno, vključno s katerimi koli dodatnimi licenčnimi določbami za programsko opremo, ki lahko spremljajo takšne posodobitve programske opreme, zagotovljene na podlagi te storitve
- Prevzela odgovornost za ukrepanje na podlagi obvestil o posodobitvah in zastarelosti izdelka programske opreme, ki jih bo prejela od HP-jevega centra za podporo
- Odgovorna za registriranje uporabe elektronskega objekta HP ali elektronskega objekta, ki ga gosti drug ponudnik, da bo lahko pridobila informacije o izdelku programske opreme ali prenesla popravke programske opreme

Omejitve storitve

Odzivni čas, naveden v tem dokumentu, je zagotovljen kot značilen začetni odzivni čas za strankine zahtevke za tehnično podporo. Odzivni čas na noben način ne ustvarja pravne zahteve ali obveznosti, ki bi zavezovala HP k vsakokratni zagotovitvi odziva v navedenem času.

Strankin dostop do HP-jevih tehničnih virov za podporo za programsko opremo z obdobjimi licencami je lahko omejen na spletno beleženje klicev.

Posodobitve programske opreme niso na voljo za vse izdelke programske opreme. HP bo stranki na zahtevo posredoval seznam družin izdelkov programske opreme, ki trenutno ne vključujejo posodobitev programske opreme. Če ta značilnost storitve ni na voljo, ne bo vključena v to storitev.

Posodobitve programske opreme za nekatere izdelke vključujejo samo manjše izboljšave funkcij. Nove različice programske opreme je treba kupiti ločeno. HP bo stranki na zahtevo posredoval seznam družin izdelkov programske opreme, za katere upravičenje za prejem in uporabo novih različic programske opreme ni vključeno v to storitev.

Upravičenje za storitev

Da bi bila stranka upravičena do nakupa te storitve, mora imeti ustrezno licenco za uporabo različice izdelka programske opreme, ki je posodobljena na začetku obdobja podporne pogodbe, sicer je lahko zaračunan dodaten strošek, s katerim stranka pridobi upravičenje za storitev.

To storitev je treba kupiti za vsak sistem, procesor ali končnega uporabnika v okolju stranke, ki zahteva podporo.

Ta storitev stranki za določene izdelke drugih ponudnikov omogoča, da namesto nakupa začetne licence za izdelek programske opreme s spletnega mesta, ki ga gosti HP ali drugi ponudnik, prenese trenutno različico programske opreme in vse posodobitve programske opreme, izdane v obdobju podporne pogodbe.

Splošna določila/druge izjeme

Drugi ponudnik lahko stranki neposredno dobavi določene posodobitve programske opreme drugega ponudnika, licenčne pogodbe in licenčne ključe.

Podatki za naročilo

Za pridobitev nadaljnjih informacij ali za naročilo storitve za podporo za programsko opremo se obrnite na HP-jevega lokalnega prodajnega predstavnika.

Za dodatne informacije pojdite na spletno mesto
hp.com/go/cpc.

Prijavite se za posodobitve
hp.com/go/getupdated



Delite s kolegi

HP-jeve storitve se urejajo z veljavnimi HP-jevimi določbami in pogoji, ki so bili stranki posredovani ali navedeni ob nakupu. Stranki lahko v skladu z veljavno lokalno zakonodajo pripadajo dodatne zakonske pravice, na katere HP-jeve določbe in pogoji storitve ali HP-jeve omejene garancije, ki jo stranka prejme s HP-jevim izdelkom, nimajo nobenega vpliva.

© Copyright 2005, 2016 HP Development Company, L.P. Informacije v tem dokumentu se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Edine garancije za izdelke in storitve podjetja HP so navedene v izrecnih garancijskih izjavah, ki so priložene izdelkom in storitvam. Noben del tega dokumenta se ne sme razlagati kot dodatna garancija. HP ne odgovarja za tehnične ali uredniške napake ali pomanjkljivosti v tem dokumentu.

