

# Usluga tehničke podrške

## Care Pack i ugovorne usluge, deo usluge HP Care



### Prednosti usluge

- Pristup tehničkim resursima za rešavanje problema kompanije HP
- Potencijalno umanjuje cenu kupovine pojedinačnih ispravki softvera kroz uštede u pretplati
- Može doprineti poboljšanju performansi sistema i umanjenom trajanju prekida rada usled nedostataka softvera
- Predvidljiva cena nabavke najnovije revizije HP softvera i kvalifikovanog softvera nezavisnih proizvođača

### Funkcije usluge

- Pristup tehničkim resursima
- Analiza i rešavanje problema
- Upravljanje eskalacijom
- Licenca za upotrebu ažuriranja softvera
- Ažuriranja softverskog proizvoda i dokumentacije
- Savetodavna podrška za instalaciju
- Operativna podrška i podrška za funkcije softvera
- Daljinski pristup
- Izolovanje problema
- Pristup elektronskim informacijama za podršku i uslugama
- Period pokrivenosti
- Metod za ažuriranje softvera i dokumentacije koji preporučuje HP
- Dodatni imenovani pozivaoci

Usluga softverske podrške pruža sveobuhvatne softverske usluge za HP proizvode, kao i pojedine softverske proizvode nezavisnih proizvođača koje HP podržava.

Usluga softverske podrške pruža i pristup tehničkim resursima kompanije HP za pomoć u rešavanju problema sa implementacijom ili funkcionisanjem softvera.

Kompanija HP objavljuje ažuriranja softvera i referentnih uputstava čim postanu dostupna. Uključena su ažuriranja za pojedine softverske proizvode nezavisnih proizvođača koje HP podržava čim ih originalni proizvođač softvera učini dostupnim. Usluga softverske podrške takođe uključuje licencu za upotrebu ažuriranja softvera za svaku licencu za sistem, procesor ili softver krajnjeg korisnika, što je odobreno originalnim uslovima licenciranja za softver kompanije HP ili proizvođača.

Pored toga, usluga softverske podrške pruža elektronski pristup odgovarajućim informacijama o proizvodu i podršci, čime omogućava bilo kom članu vašeg IT osoblja da pronađe ove suštinske, komercijalno dostupne informacije. Za proizvode nezavisnih proizvođača pristup zavisi od dostupnosti informacija od originalnog proizvođača.

## Specifikacije

Tabela 1. Funkcije usluge

Funkcija	Specifikacije isporuke
<b>Pristup tehničkim resursima</b>	Klijent može da pristupi tehničkim resursima kompanije HP putem telefona, elektronske komunikacije ili faksa (ako je lokalno dostupan) da bi dobio pomoć pri rešavanju problema sa implementacijom softvera ili operativnih problema. Ovlašćeni predstavnik kompanije HP obratiće se klijentu da bi započeo uslugu tehničke softverske podrške u roku od dva sata pošto se zahtev za uslugom evidentira ako je vreme zahteva u okviru perioda ugovorne pokrivenosti.
<b>Analiza i rešavanje problema</b>	Kompanija HP pruža korektivnu podršku u rešavanju problema sa softverskim proizvodom koje je moguće identifikovati i koje klijent može da reprodukuje. HP takođe pruža podršku kojom pomaže klijentu da identifikuje probleme koje je teško reprodukovati. Pored toga, klijent dobija pomoć u rešavanju problema i utvrđivanju parametara konfiguracije za podržane konfiguracije.
<b>Upravljanje eskalacijom</b>	HP je uspostavio formalne procedure eskalacije kako bi olakšao rešavanje složenih problema. Lokalna uprava kompanije HP koordinira eskalaciju problema tako što angažuje veštine odgovarajućih resursa kompanije HP za pomoć u rešavanju problema. Za pojedine softverske proizvode nezavisnih proizvođača za koje kompanija HP pruža softversku podršku i usluge ažuriranja, HP će pratiti dogovorene procese eskalacije koji su uspostavljeni između kompanije HP i nezavisnog prodavca radi pomoći u rešavanju problema.
<b>Licenca za upotrebu ažuriranja softvera</b>	Klijent dobija licencu za upotrebu ažuriranja softvera kompanije HP ili softvera nezavisnog proizvođača koji HP podržava za svaku licencu za sistem, procesor ili softver krajnjeg korisnika pokrivenu ovom uslugom, što je odobreno originalnim uslovima licenciranja za softver kompanije HP ili proizvođača.  Uslovi licenciranja biće usklađeni sa onim što je opisano u HP uslovima licenciranja softvera koji odgovaraju klijentovoj potrebnoj osnovnoj licenci za softver ili u skladu sa aktuelnim uslovima licenciranja nezavisnog proizvođača softvera, ukoliko je to primenljivo, uključujući sve dodatne uslove licenciranja za softver koji mogu pratiti takva ažuriranja softvera koja ova usluga pruža.

Tabela 1. Funkcije usluge (nastavak)

Funkcija	Specifikacije isporuke
<b>Ažuriranja softverskog proizvoda i dokumentacije</b>	<p>Kako kompanija HP objavljuje ažuriranja HP softvera, najnovije revizije softvera i referentnih uputstava postaju dostupni klijentu. Za pojedini softver nezavisnih proizvođača HP će obezbediti ažuriranja softvera kad takva ažuriranja postanu dostupna kod nezavisnog proizvođača ili HP može da obezbedi uputstva o tome kako nabaviti bilo koja ažuriranja softvera direktno od nezavisnog proizvođača. Klijentu će biti obezbedeni i licencni ključ, pristupni kôd ili uputstva za nabavljanje licencnog ključa odnosno pristupnog koda kad je to neophodno za preuzimanje, instalaciju ili pokretanje najnovije revizije softvera.</p> <p>Ažuriranja za HP softver i izabrani softver nezavisnih proizvođača koji HP podržava uglavnom će biti dostupna putem sledećeg procesa: Pošaljite nam e-poruku na e-sw-ops-support@hp.com sa tekstom „Software Updates Portal“ (Portal za ažuriranje softvera) u redu za temu i imenom rešenja koje imate u telu e-poruke.</p> <p>Za drugi softver nezavisnih proizvođača koji HP podržava klijent će možda morati da preuzme ažuriranja direktno sa veb-lokacije prodavca.</p>
<b>Savetodavna podrška za instalaciju</b>	<p>Savetodavna podrška je obezbeđena za klijenta koji naiđe na poteškoće tokom instalacije softverskog proizvoda ili kome je potreban savet o pravilnim metodama instalacije i ažuriranju samostalnih aplikacija. Savetodavna podrška takođe je obezbeđena i za softverske proizvode koji su instalirani u mrežnom okruženju.</p> <p>Ova funkcija usluge ne uključuje preuzimanje kompletnih softverskih paketa ili vodenje klijenta kroz postupak instalacije od početka do kraja. Te usluge su dostupne uz dodatnu naplatu i mogu se posebno kupiti od kompanije HP.</p>
<b>Funkcije softvera i operativna podrška</b>	<p>HP pruža informacije, ukoliko su komercijalno dostupne, o najnovijim funkcijama proizvoda, poznatim problemima i dostupnim rešenjima, kao i operativne savete i pomoć.</p>
<b>Daljinski pristup</b>	<p>Kao opcija kompanije HP i uz odobrenje klijenta, za lakše rešavanje problema mogu se koristiti pojedine alatke za daljinski pristup. Upotreba tih alatki omogućava kompaniji HP da interaktivno radi s klijentom i olakšava daljinsku dijagnozu problema sa sistemom klijenta.</p> <p>Klijent može odabrati da koristi bilo koju od tih alatki za daljinski pristup kao pomoć u rešavanju zahteva za uslugom. Kao deo ove funkcije mogu da se koriste samo alatke koje obezbeđuje ili odobrava HP.</p>
<b>Izolovanje problema</b>	<p>Obezbeđena je izolacija problema za softverski proizvod. Klijent je obavešten ukoliko se smatra da je problem u vezi sa hardverom. Ako je hardver klijenta pokriven ugovorom o usluzi održavanja hardvera na licu mesta kompanije HP, biće zaveden zahtev za uslugom u ime klijenta. Uz saglasnost klijenta, zahtev za uslugom po pozivu biće zaveden u ime klijenta za probleme u vezi sa hardverom koji nisu pokriveni ugovorom o usluzi održavanja hardvera na licu mesta kompanije HP.</p>

Tabela 1. Funkcije usluge (nastavak)

Funkcija	Specifikacije isporuke
<b>Pristup elektronskim informacijama za podršku i uslugama</b>	<p>Kao deo ove usluge, HP pruža pristup određenim komercijalno dostupnim elektronskim alatima i alatima zasnovanim na webu. Klijent ima pristup sledećim opcijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Određenim mogućnostima koje su dostupne registrovanim korisnicima, poput preuzimanja pojedinih softverskih i firmverskih zakrpa kompanije HP, pretplate na proaktivna servisna obaveštenja u vezi sa hardverom, kao i učešća u forumima za podršku radi rešavanja problema i deljenja najboljih praksi sa drugim registrovanim korisnicima.</li> <li>• Proširenoj pretrazi dokumenata tehničke podrške zasnovanoj na webu radi olakšanja bržeg rešavanja problema</li> <li>• Alatkama zasnovanoj na webu koja omogućava direktno prosleđivanje pitanja u HP Global Solution Center; alatka pomaže u brzom rešavanju problema pretkvalifikacionim procesom koji usmerava podršku ili zahtev za uslugom inženjeru koji je kvalifikovan da odgovori na pitanje; alatka takođe omogućava prikaz statusa svakog prosleđenog zahteva za podrškom ili uslugom, uključujući slučajeve prosleđene telefonom</li> <li>• Bazama znanja koje hostuje HP ili nezavisni proizvođač za određene proizvode nezavisnih proizvođača u kojima klijenti mogu da traže i preuzimaju informacije o proizvodu, pronalaze odgovore na pitanja za podršku, učestvuju u forumima za podršku i preuzimaju softverske zakrpe</li> <li>• Ako ste od kompanije HP kupili rešenje i softverski ugovor ili Care Pack, imate pravo na ažuriranja</li> <li>• Da biste preuzeli ažuriranje ili obnovili licencu: Pošaljite e-poruku na <a href="mailto:e-sw-ops-support@hp.com">e-sw-ops-support@hp.com</a> sa tekstom „Software Updates Portal“ (Portal za ažuriranje softvera) u redu za temu i imenom rešenja koje imate u telu e-poruke</li> </ul>
<b>Period pokrivenosti</b>	<p>Period pokrivenosti određuje vreme tokom kojeg su usluge dostupne.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standardno radno vreme, standardni radni dani: Usluga je dostupna između 8:00 i 17:00 po lokalnom vremenu, od ponedeljka do petka, osim praznicima koje slavi HP. Ova pokrivenost primenjuje se kada je kupljena softverska podrška 9x5. Pozivi koji su primljeni van ovog perioda pokrivenosti biće evidentirani narednog dana koji je obuhvaćen periodom pokrivenosti klijenta (može se razlikovati u zavisnosti od geografske lokacije).</li> <li>• 24x7: Usluga je dostupna 24 sata dnevno, od ponedeljka do nedelje, uključujući i praznike koje slavi HP. Ova pokrivenost primenjuje se kad je kupljena softverska podrška 24x7.</li> </ul>
<b>Metod za ažuriranje softvera i dokumentacije koji preporučuje HP</b>	<p>Za ažuriranja softvera i dokumentacije kompanije HP ili nezavisnih proizvođača koja podržava HP preporučeni metod isporuke utvrdiće HP. Primarni metod isporuke ažuriranja softvera i ažuriranja dokumentacije biće putem preuzimanja sa portala za ažuriranje i licenciranje softvera ili sa veb-lokacije koju hostuje nezavisni proizvođač.</p>

Tabela 2. Opcione funkcije usluge

Funkcija	Specifikacije isporuke
Sledeće opcione funkcije usluge dostupne su samo uz ugovorne usluge:	
<b>Dodatno imenovani pozivaoci</b>	U ovu uslugu uključena je podrška za tri imenovana pozivaoca klijenta. Klijent opciono može da dokupi podršku za dodatne pozivaoce.

## Obaveze klijenta

Klijent će biti obavezan da:

- Sačuva i na zahtev kompanije HP obezbedi sve originalne licence za softver, ugovore o licenciranju, licencne ključeve i informacije o registraciji za uslugu pretplate, ako je to primenjivo na ovu uslugu
- Koristi sve softverske proizvode u skladu sa aktuelnim uslovima licenciranja za softver kompanije HP koji odgovaraju klijentovoj potrebnoj osnovnoj licenci za softver ili u skladu sa aktuelnim uslovima licenciranja nezavisnog proizvođača softvera, ukoliko je to primenjivo, uključujući sve dodatne uslove licenciranja za softver koji mogu pratiti takva ažuriranja softvera koja ova usluga pruža
- Preuzme odgovornost za postupke u vezi sa ažuriranjima softverskog proizvoda i obaveštenjima o zastarelosti koja mu šalje HP Support Center
- Biti odgovoran za registrovanje za upotrebu elektronske ustanove kompanije HP ili nezavisnog proizvođača kako bi nabavio informacije o softverskom proizvodu ili kako bi preuzeo softverske zakrpe.

## Ograničenja usluge

Vreme odziva koje je ovde navedeno predstavlja uobičajeno početno vreme odziva na klijentove zahteve za tehničkom podrškom. Vreme odziva ni na koji način ne stvara zakonski preduslov niti obavezu za kompaniju HP da uvek pruži takav odziv u navedenom vremenu.

Klijentov pristup HP tehničkim resursima radi podrške za softver koji ima licence na određeni rok može biti ograničen na evidentiranje poziva zasnovano na webu.

Ažuriranje softvera nije dostupno za sve softverske proizvode. Po zahtevu klijenta HP će klijentu obezbediti spisak porodica softverskih proizvoda koje trenutno ne uključuju ažuriranja softvera. Ako ova funkcija usluge nije dostupna, ona neće biti uključena u uslugu.

Za neke od proizvoda ažuriranje softvera obuhvata samo manja poboljšanja funkcija. Nove verzije softvera moraju da se kupe posebno. Po zahtevu klijenta HP će klijentu obezbediti spisak porodica softverskih proizvoda kod kojih sticanje prava na prijem i upotrebu novih verzija softvera nije uključeno u ovu uslugu.

## Pravo na uslugu

Da bi imao pravo da kupi ovu uslugu, klijent mora da raspolaže odgovarajućom licencom za upotrebu revizije softverskog proizvoda koja je aktuelna na početku perioda važenja ugovora o podršci; U suprotnom, klijent će možda morati da plati dodatne troškove da bi stekao pravo na uslugu.

Ova usluga mora da se kupi za svaki sistem, procesor ili krajnjeg korisnika u klijentovom okruženju koji će zahtevati podršku.

Ova usluga za određene proizvode nezavisnih proizvođača pruža klijentu mogućnost da, umesto kupovine početne licence za softverski proizvod, sa veb-lokacije koju hostuje HP ili drugi nezavisni prodavac preuzme trenutnu reviziju softvera i sva ažuriranja softvera objavljena tokom perioda važenja ugovora o podršci.

## Opšte odredbe/drugi izuzeci

Ukoliko je to primenjivo, distribuciju određenih ažuriranja softvera nezavisnih proizvođača, ugovora o licenciranju i licencnih ključeva za klijenta može da obavi direktno nezavisni prodavac.

## Informacije o poručivanju

Da biste pronašli dodatne informacije ili poručili uslugu softverske podrške, obratite se lokalnom HP predstavniku prodaje.

Saznajte više na adresi  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

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



Delite s kolegama

HP usluge regulisane su odgovarajućim HP uslovima i odredbama usluge koji su dostavljeni ili naznačeni klijentu u trenutku kupovine. Klijent može imati dodatna zakonska prava u skladu s odgovarajućim lokalnim zakonima i ta prava nisu ni u kom slučaju ugrožena HP uslovima i odredbama usluge ili HP ograničenom garancijom koja se dostavlja uz HP proizvod.

© Copyright 2005, 2016 HP Development Company, L.P. Informacije sadržane u ovom dokumentu podložne su promenama bez prethodne najave. Jedine garancije za HP proizvode i usluge date su u izričitim izjavama o garanciji koje se dobijaju uz te proizvode i usluge. Ništa što je ovde navedeno ne može se tumačiti kao dodatna garancija. Kompanija HP ne snosi odgovornost za tehničke ili uređivačke greške ili propuste u ovom dokumentu.

4AA5-9599SRE, april 2016.

