

Услуги за софтуерна поддръжка



Обслужване и договорни услуги като част от HP Care

Предимства на услугата

- Достъп до техническите ресурси на HP за разрешаване на проблеми
- Потенциално намаляване на разходите за закупуване на индивидуални софтуерни актуализации чрез пестене от абонамент
- Усъвършенствана ефективност на системата и по-малко прекъсвания на работния процес, предизвикани от софтуерни дефекти
- Прогнозируеми разходи за придобиване на актуални версии на софтуер на HP и отговарящи на изискванията трети страни

Характеристики на услугата

- Достъп до технически ресурси
- Анализ и разрешаване на проблеми
- Управление на процесите на ескалация
- Лиценз за използване на софтуерни актуализации
- Актуализации на софтуерни продукти и документация
- Консултантска помощ при инсталиране
- Софтуерни функции и оперативна поддръжка
- Отдалечен достъп
- Изолиране на проблема
- Достъп до електронна информация и услуги за поддръжка
- Период на покритие
- Препоръчан от HP метод за актуализиране на софтуер и документация
- Допълнителни поименни лица за контакт

„Услуги за софтуерна поддръжка“ представлява цялостно софтуерно обслужване за продукти на HP и избрани софтуерни продукти на трети страни, поддържани от HP.

„Услуги за софтуерна поддръжка“ осигурява достъп до технически ресурси на HP за съдействие при инсталиране на софтуер или разрешаване на оперативни проблеми.

HP представя актуализации на софтуерни продукти и ръководства за справка незабавно след изготвянето им. Актуализации на избрани, поддържани от трети страни софтуерни продукти, се включват веднага след предоставянето им от оригиналния производител на софтуера. „Услуги за софтуерна поддръжка“ включва и лиценза за използване на софтуерни актуализации за всяка система, процесор или софтуерен лиценз за краен потребител съгласно условията на оригиналния софтуерен лиценз на HP или оригиналния производител на софтуера.

Освен това „Услуги за софтуерна поддръжка“ предлага и електронен достъп до свързана документация за продукта и неговата поддръжка, която позволява на всички членове на екипа от ИТ специалисти да използват тази важна информация. За продукти на трети страни достъпът е свързан с наличие на информация, предоставена от оригиналния производител.

Спецификации

Таблица 1. Характеристики на услугата

Характеристика	Спецификации на доставката
Достъп до технически ресурси	Клиентът има достъп до техническите ресурси на HP по телефон, електронни средства за комуникация или факс (според местните възможности) за съдействие при разрешаване на проблеми с инсталирането и работата на софтуера. Упълномощен представител на HP ще се свърже с клиента, за да започне услугата по техническа поддръжка на софтуера в рамките на два часа след регистриране на заявката за обслужване, ако времето на заявката попада в договорения период на покритие.
Анализ и разрешаване на проблеми	HP предлага коригираща поддръжка за разрешаване на разпознаваеми и повтарящи се проблеми със софтуерните продукти. HP предлага съдействие на клиентите за идентифициране на проблеми, които са трудни за възпроизвеждане. В допълнение клиентът получава съдействие при проблеми с отстраняването на неизправности и определянето на параметрите за конфигуриране на поддържаните конфигурации.
Управление на процесите на ескалация	HP има установени официални процедури за управление на процесите на ескалация, които улесняват разрешаването на сложни проблеми. Местното ръководство на HP координира ескалацията на проблеми, като съставя списъци с подходящи ресурси на HP, които да съдействат при разрешаване на проблемите. За определени софтуерни продукти на трети страни, за които HP предлага софтуерна поддръжка и актуализация, при отстраняване на проблема HP следва договорените процеси за ескалация между HP и третата страна доставчик.
Лиценз за използване на софтуерни актуализации	Клиентът получава лиценз за използване на софтуерни актуализации на продукти на HP или поддържани от HP продукти на трети страни за всяка система, процесор или софтуерен лиценз на краен потребител, включени в съответната услуга и съгласно оригиналните условия за ползване на софтуерни лицензи на HP или съответния производител. Лицензионните условия съответстват на описаните условия за софтуерно лицензиране на HP, съобразени с предварителния основен софтуерен лиценз на клиента или в съответствие с текущите лицензионни условия на третата страна производител на софтуер, ако е приложимо, включително и с други допълнителни лицензионни условия, свързани със софтуерните актуализации в рамките на услугата.

Таблица 1. Характеристики на услугата (продължение)

Характеристика	Спецификации на доставката
Актуализации на софтуерните продукти и документацията	Когато НР пуска актуализации на свои софтуерни продукти, най-новите версии на софтуера и съответните помощни ръководства се предоставят на клиента. За определени софтуерни продукти на трети страни НР предлага софтуерните актуализации след тяхното предоставяне от третата страна или дава указания как тези актуализации могат да се получат директно от третата страна. Клиентът получава лицензионен ключ или код за достъп или указания за получаване на лицензионен ключ или код за достъп, когато такъв е необходим за изтегляне, инсталиране или стартиране на най-новата софтуерна версия. За по-голяма част от софтуера на НР и избран поддържан от НР софтуер на трети страни актуализациите ще бъдат достъпни чрез следния процес: Изпращане на имейл до e-sw-ops-support@hnp.com с тема „Software Updates Portal“ и името на вашето решение в текста на имейла. За друг софтуер на трети страни, поддържан от НР, може да се наложи клиентът да изтегля актуализациите директно от уеб сайта на доставчика.
Консултантска помощ при инсталиране	Консултантската помощ се предлага на клиенти, които изпитват затруднение при инсталиране на софтуерен продукт или които се нуждаят от съвет за подходящ метод за инсталиране или актуализиране на самостоятелни приложения. Консултантската помощ се предлага и за софтуерни продукти, които са инсталирани в мрежова среда. Тази част от услугата не включва изтегляне на цялостни софтуерни пакети или осигуряване на съдействие за целия процес на инсталиране от начало до край. Този тип услуги се предлагат срещу допълнително заплащане и могат да се закупят отделно от НР.
Софтуерни функции и оперативна поддръжка	НР предлага налична в търговската мрежа информация за най-нови продуктови функции, често срещани проблеми и готови решения, както и оперативни съвети и консултации.
Отдалечен достъп	Според възможностите на НР и с одобрение на клиента някои инструменти за отдалечен достъп могат да се използват за разрешаване на проблеми. Употребата на тези инструменти позволява на НР да работи интерактивно с клиента и улеснява отдалечената диагностика на проблемите в системата на клиента. Клиентът може да избере един от тези инструменти за отдалечен достъп при заявките си за отстраняване на проблеми. В такъв случай се използват само предоставени от НР или одобрени от НР инструменти.
Изолиране на проблема	Предлага се изолиране на проблема за софтуерния продукт. Уведомява се клиента дали проблемът се определя като хардуерен. Ако хардуерът на клиента се покрива от „Споразумение за поддръжка на място на хардуер на НР“, от името на клиента се регистрира заявка за обслужване. Ако клиентът е съгласен, от негово/нейно име се регистрира заявка за обслужване „на база обаждане“ за проблеми, свързани с хардуера, които не се покриват от „Споразумение за поддръжка на място на хардуер на НР“.

Таблица 1. Характеристики на услугата (продължение)

Характеристика	Спецификации на доставката
Достъп до електронна информация и услуги за поддръжка	Като част от тази услуга HP предлага достъп до определени налични в търговската мрежа електронни и уеб базирани инструменти. Клиентът има достъп до: • Определени възможности, предлагани на регистрирани потребители, например изтегляне на конкретни софтуерни и фърмуерни корекции, абонамент за свързани с хардуера уведомления за проактивно обслужване и участие във форуми за разрешаване на проблеми и споделяне на най-добри практики с други регистрирани потребители • Разширено уеб базирано търсене на документация за техническа поддръжка за по-бързо разрешаване на проблеми • Уеб базиран инструмент за задаване на въпроси директно към центъра за глобални решения на HP; инструментът спомага за бързото разрешаване на проблеми чрез процес на предварително определяне на същността на проблема и насочване на поддръжката или обслужването към инженер, който е специализиран в разрешаването на конкретния случай; инструментът позволява също и преглед на състоянието на заявката за поддръжка или обслужване, включително за подадени по телефона случаи • Бази знания, поддържани от HP или трети страни, за определени продукти на трети страни, където клиентите могат да търсят и извличат информация за продуктите, да намират отговори на въпроси, свързани с поддръжката, да участват във форуми за поддръжка и да изтеглят софтуерни корекции • Ако сте закупили решение от HP и договор за софтуер или обслужване Care Pack, имате право да получавате актуализации • За да получите актуализация или да подновите лиценза си: Изпратете имейл до e-sw-ops-support@hp.com с тема „Software Updates Portal“ и името на вашето решение в текста на имейла
Период на покритие	Периодът на покритие е времето, в което се предлагат услугите. • Стандартно работно време, стандартни работни дни: Обслужването се предлага между 08:00 и 17:00 часа местно време, от понеделник до петък, с изключение на празничните дни на HP. Това покритие важи при закупуване на пакет за софтуерна поддръжка тип „9x5“. Повиквания, получени извън периода на покритие, се регистрират на следващия ден, за който клиентът има период на покритие (зависи от географското местоположение). • 24x7: Услугата се предлага 24 часа на ден, от понеделник до неделя, включително за празничните дни на HP. Това покритие важи при закупуване на пакет за софтуерна поддръжка тип „24x7“.
Препоръчан от HP метод за актуализиране на софтуер и документация	За актуализация на софтуер и документация на HP или трета страна, поддържани от HP, препоръчителният метод на доставка се определя от HP. Основният начин за доставка на актуализации на софтуер и документация е чрез изтегляне от портала „Софтуерни актуализации и лицензиране“ или поддържан от трета страна уеб сайт.

Таблица 2. Характеристики на услугата по избор

Характеристика	Спецификации на доставката
Следните сервизни функции се предлагат по избор само в пакета „Договорни услуги“:	
Допълнителни поименни лица за контакт	В тази услуга са включени имената на три лица, които са част от екипа на клиента. Клиентът може да избере да закупи допълнителна поименна поддръжка.

Задължения на клиента

Клиентът:

- пази и предоставя на НР при поискване всички оригинални софтуерни лицензи, лицензионни кодове и информация за регистрация за абонаментно обслужване, с които разполага във връзка с тази услуга
- използва софтуерните продукти в съответствие с текущите условия за софтуерно лицензиране на НР, съобразени с предварителния основен софтуерен лиценз на клиента или в съответствие с текущите лицензионни условия на третата страна производител на софтуер, ако е приложимо, включително и с други допълнителни лицензионни условия, свързани със софтуерните актуализации в рамките на услугата
- поема отговорност за действие при получаване на уведомления за актуализация или излизане от употреба на софтуерни продукти, получени от центъра за поддръжка на НР
- поема инициатива да се регистрира в електронна платформа на НР или трета страна, от която да получава информация за софтуерни продукти или да изтегля софтуерни корекции

Ограничения на услугата

Времето за реакция, посочено в този документ, е обичайното първоначално време за реакция в случай на заявка за техническа поддръжка от страна на клиент. НР по никакъв начин не се обвързва с правно изискване или задължение винаги да спазва посоченото тук време за реакция.

Достъпът на клиента до техническите ресурси на НР за поддръжка на софтуер с временен лиценз може да се ограничи до уеб базирана регистрация на обаждания.

Не се предлагат софтуерни актуализации за всички софтуерни продукти. По заявка на клиента НР предоставя списък с групи софтуерни продукти, за които в момента не се предвиждат софтуерни актуализации. Когато дадена част от услугата не се предлага, тя не се включва в услугата.

За някои продукти софтуерните актуализации включват само незначително подобряване на функциите. Новите софтуерни версии се купуват отделно. По заявка на клиента НР предоставя списък с групи софтуерни продукти, за които в услугата не са включени получаване и използване на нови версии на софтуера.

Приложимост на услугата

За да има право да закупи тази услуга, клиентът трябва да има подходящ лиценз за използване на актуална версия на софтуерните продукти към началната дата на договора за поддръжка; в противен случай се начисляват допълнителни такси, за да може клиентът да отговори на изискванията на услугата.

Тази услуга трябва да се закупи за всяка система, процесор или краен потребител в работната среда на клиента, за които е необходима поддръжка.

За определени продукти на трети страни, вместо закупуване на първоначален софтуерен лиценз, тази услуга предлага на клиента възможност да изтегли от сайт, поддържан от НР или от доставчик на трета страна, текуща версия на софтуера и всички софтуерни актуализации, представени в рамките на договора за поддръжка.

Общи положения/Изключения

Ако е приложимо, разпространението на определени софтуерни актуализации, лицензионни споразумения и лицензионни кодове на трети страни може да става директно от третата страна доставчик към клиента.

Информация за заявките

За допълнителна информация или за да поръчате „Услуги за софтуерна поддръжка“ се свържете с местния търговски представител на HP.

Научете повече на
hp.com/go/cpsc

Абониране за актуализации
hp.com/go/getupdated



Споделете с колеги

Услугите на HP се подчиняват на приложимите общи условия на HP за услугата, предоставени или описани на клиента в момента на покупката. Клиентът може да има допълнителни законни права в зависимост от приложимото местно законодателство и тези права не са засегнати по никакъв начин от общите условия на HP за услугата или от ограничената гаранция на HP, предоставена с продукт на HP.

© Copyright 2005, 2016 HP Development Company, L.P. Информацията, която се съдържа тук, подлежи на промяна без предупреждение. Единствените гаранции за продукти и услуги на HP са посочените в изричните гаранционни условия, придружаващи тези продукти и услуги. Нищо от посоченото тук не следва да се тълкува като представляващо допълнителна гаранция. HP не носи отговорност за технически или редакционни грешки, както и за пропуски в съдържанието на настоящия документ.

4AA5-9599BGE, април 2016 г.

