

HP Software Support Service



HP Care Pack och avtalstjänster, en del av HP Care



Tillgång till HPs tekniska resurser för problemlösning



Minskar potentiellt kostnaden för att köpa individuella programvaruuppdateringar genom abonnemangsbesparingar



Kan bidra till förbättrad systemprestanda och minskad nertid på grund av programvarudefekter



Förutsägbar kostnad för att få den senaste revisionen av HP-programvara och tredje-partsprogramvara som stöd



HP Software Support Service tillhandahåller omfattande programvarutjänster för HPs och utvalda programvaruprodukter från tredjeparter som stöds av HP. HPs Software Support Service ger även tillgång till HPs tekniska resurser som ger assistans när det gäller att lösa programvaruimplementering eller driftsproblem.

Tjänstens innehåll

- Tillgång till tekniska resurser
- Problemanalys och lösning
- Eskaleringshantering
- Licens för att använda programuppdateringar
- Uppdateringar för programvaruprodukter och dokumentation
- Support för programvarufunktioner och drift
- Fjärråtkomst
- Problemissolering
- Tillgång till elektronisk information om support och tjänster
- Täckningsperiod
- HP-rekommenderade metoder för program- och dokumentationsuppdateringar
- Installation av programvara på distans

HP släpper uppdateringar till program och referensmanualer så snart de blir tillgängliga. Uppdateringar till utvalda tredjeparters programvaruprodukter som stöds av HP inkluderas när de blir tillgängliga hos den ursprungliga programvarutillverkaren. HP Software Support Service inkluderar licens för att använda programvaruuppdateringar för varje system, processor eller programvarulicens för slutanvändare, så som det är tillåtet enligt de ursprungliga programvarulicensvillkoren från HP eller tillverkaren.

Dessutom ger HP Software Support Service elektronisk tillgång till relaterad produkt- och supportinformation, vilket gör det möjligt för all IT-personal att lokalisera denna viktiga kommersiellt tillgängliga information. För tredjepartsprodukter finns åtkomst förutsatt att information från den ursprungliga tillverkaren finns tillgänglig.

Tjänstens innehålls- specifikationer

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
Tillgång till tekniska resurser	Kunden kan komma åt HPs tekniska resurser via telefon, elektronisk kommunikation eller fax (där sådan är tillgänglig lokalt) för att få hjälp med att lösa programvaruimplementering eller driftsproblem. En representant som är auktoriserad av HP kontakter kunden för att påbörja den tekniska supporttjänsten för programvara inom två timmar efter att begäran om tjänsten har loggförts, under förutsättning att denna tid faller inom den period som täcks av avtalet.
Problemanalys och lösning	HP tillhandahåller korrigerande support för att lösa problem med programvaruprodukter som är identifierbara och kan reproduceras av kunderna. HP tillhandahåller även support för att hjälpa kunden identifiera problem som är svåra att reproducera. Dessutom får kunden hjälp med att felsöka problem och fastställa konfigurationsparametrar för stödda konfigurationer.
Eskaleringshantering	HP tillämpar etablerade formella eskaleringsförfaranden för att underlätta lösning av komplexa problem. Personal på det lokala HP-kontoret koordinerar problemeskalering genom att anlita lämpliga HP-resursers färdigheter för att hjälpa till med problemlösning. När det gäller utvalda tredjepartsprodukter som HP tillhandahåller programvarusupport och uppdateringstjänster för, kommer HP att följa den överenskomna eskaleringsprocessen som har etablerats mellan HP och tredjepartsleverantören för att hjälpa till vid problemlösning.
Licens för att använda program-uppdateringar	Kunden får licensen för att använda programvaruuppdateringar till HP- eller HP-stödd tredjepartsprogramvara för varje system, processor eller programvarulicens för slutanvändare som täcks av denna tjänst, så som är tillåtet enligt de ursprungliga programvarulicensvillkoren från HP eller tillverkaren. Licensen ska vara som den beskrivs i HPs programvarulicensvillkor motsvarande kundens nödvändiga underliggande programvarulicens, eller i enlighet med aktuella licensvillkor från tillverkaren av tredjepartsprogramvara, om det är tillämpligt, inklusive alla ytterligare programvarulicensvillkor.
Uppdateringar för programvaruprodukter och dokumentation	När HP släpper uppdateringar för HP-programvara görs de senaste revisionerna av programvaran och referensmanualerna tillgängliga för kunden. När det gäller utvald tredjepartsprogramvara kommer HP att tillhandahålla uppdateringar när sådana görs tillgängliga av tredjeparten, eller så kan HP ge anvisningar om hur man erhåller sådana uppdateringar direkt från tredjeparten. Kunden kommer att få en licensnyckel eller åtkomstkod eller anvisningar om hur man erhåller licensnyckel eller åtkomstkod när någon av dessa behövs för att ladda ner, installera eller köra den senaste revisionen av programvaran. Uppdateringar till de flesta HP-programmen och utvalda tredjepartsprogram som stöds av HP kommer att göras tillgängliga genom följande process: Skicka ett e-postmeddelande till e-sw-ops-support@hp.com med "Software Updates Portal" i ämnesraden och namnet på lösningen i meddelandetexten. Kunden kan behöva ladda ner uppdateringar direkt från leverantörens webbplats för annan HP-stödd programvara.

Tjänstens innehålls- specifikationer, fortsättning

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
Support för programvarufunktioner och drift	HP tillhandahåller information, som finns kommersiellt tillgänglig, om de senaste produktfunktionerna, kända problem och tillgängliga lösningar, och råd om drift och assistans.
Fjärråtkomst	Om HP väljer att göra så och kunden samtycker kan utvalda fjärråtkomstverktyg användas för att underlätta problemlösning. Användning av dessa verktyg gör det möjligt för HP att arbeta interaktivt med kunden och underlättar diagnos av problem med kundens system. Kunden kan välja att använda någon av dessa fjärråtkomstverktyg för att hjälpa till vid lösning av serviceförfrågningar. Endast verktyg som tillhandahålls av och har godkänts av HP kommer att användas som en del av denna funktion.
Problemisolering	Problemisolering för programvaruprodukten tillhandahålls. Kunden underrättas om problemet anses vara relaterat till hårdvaran. Om kundens hårdvara täcks av ett HP-serviceavtal för hårdvara på plats, kommer en serviceförfrågan att loggföras å kundens vägnar. Med kundens godkännande kommer en per-besök-serviceförfrågan att loggföras å kundens vägnar för problem som hör samman med hårdvara och som inte täcks av ett HP-serviceavtal för hårdvara på plats.
Tillgång till elektronisk information om support och tjänster	Som en del av denna service ger HP tillgång till vissa kommersiellt tillgängliga elektroniska och webbaserade verktyg. Kunden har tillgång till: • Vissa möjligheter som görs tillgängliga för registrerade användare, såsom nedladdning av utvald HP-programvara och korrigeringar av inbyggd programvara, att abonnera på hårdvarurelaterade servicemeddelanden och delta i supportforum för lösning av problem och dela erfarenheter med andra registrerade användare. • Utökade webbaserade sökningar efter tekniska dokument som kan underlätta snabbare problemlösning. • Ett webbaserat verktyg där man kan skicka in sina frågor direkt till HP Global Solution Center; verktyget hjälper till att lösa problem snabbt med en förkvalificeringsprocess som riktar stödet eller serviceförfrågan till en tekniker som är kvalificerad att besvara frågan; verktyget gör det även möjligt att visa status för varje enskild support- eller serviceförfrågan som lämnats in, inklusive fall som lämnats in via telefon • Kunskapsdatabaser för vissa tredjepartsprodukter som HP eller en tredjepart är värd för där kunder kan söka efter och hämta information, hitta svar på supportfrågor, delta i supportforum och ladda ner programvarukorrigeringar Om ni har köpt en lösning av HP och ett programvarukontrakt eller Care Pack är ni berättigade till uppdateringar. Erhåll en uppdatering eller förnya licensen så här: Skicka ett e-postmeddelande till e-sw-ops-support@hp.com med "Software Updates Portal" i ämnesraden och namnet på lösningen i meddelandetexten.
Täckningsperiod	Täckningsperioden anger den tid då tjänsterna är tillgängliga. • Normala kontorstider, normala arbetsdagar (standardtjänst): Service är tillgänglig mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag utom helgdagar på HP. Denna täckning gäller vid köp av Software Support 9x5. Samtal som tas emot utanför en täckningsperiod kommer att loggföras kommande dag som kunden har en täckningsperiod för (kan variera beroende på geografisk plats). • Dygnet runt (tillvalstjänst): Supporten är tillgänglig 24 timmar per dag, måndag till söndag, inklusive de helgdagar som gäller hos HP. Denna täckningsperiod gäller vid köp av Software Support 24x7.

Tjänstens innehålls- specifikationer, fortsättning

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
Supportsvars- nivåer	HP kommer att fastställa allvarlighetsgraden av en supportförfrågan. Följande supporttjänstnivåer för svar (beräknat från tidpunkten då kundens ärende loggas av HP efter kundens samtal till tidpunkten då HP återkommer till kunden: • Allvarlighetsgrad 1: Fyra arbetstimmar • Allvarlighetsgrad 2: Nästa arbetsdag • Allvarlighetsgrad 3: Två arbetsdagar Definitioner för allvarlighetsgrad: • Allvarlighetsgrad 1: Ett katastrofalt problem som allvarligt kan påverka kundens förmåga att driva sin verksamhet. Detta innebär att kundens system och/eller produkt ligger nere eller inte fungerar, inklusive kundens oförmåga att kunna skriva ut (över 50 % av kundens platser har drabbats), och ingen procedurmässig lösning finns. • Allvarlighetsgrad 2: Ett problem som i hög grad påverkar kundens drift, men det går att skriva ut och upprätthålla nödvändiga operationer i verksamheten. Problemet kan kräva att en buggfixning installeras på kundens system innan nästa planerade kommersiella lansering av produkten. • Allvarlighetsgrad 3: Ett måttligt till litet problem som involverar delvis förlust av icke-kritiska funktioner. Problemet drabbar vissa operationer men kunden kan fortsätta att fungera. Detta kan vara ett mindre problem med begränsad förlust av eller ingen förlust av funktioner eller påverkan på kundens verksamhetsdrift.
HP-rekommen- derade metoder för program- och dokumentations- uppdateringar	När det gäller uppdateringar till programvara eller dokumentation från HP eller HP-stödd tredjepartsprogramvara och dokumentation kommer rekommenderad leveransmetod att fastslås av HP. Den primära leveransmetoden för programvaruuppdateringar kommer att laddas ner från programvaruuppdaterings- och licensieringsportalen eller en webbplats som en tredjepart är värd för.
Installation av programvara på distans	HP tillhandahåller programvaruinstallation på distans till kunder både för HP-program och tredjepartsprogram som stöds av HP. En HP-representant kommer att arbeta med kunden för att säkerställa att licensregistrering och lösningsdesignen och driftsättningsdokumenten slutförs i tid, och att alla nödvändiga förutsättningar för installation uppfylls. Dessa installationstjänster levereras i enlighet med definierade produkter i care packs för professionella tjänster. Dessa care packs finns tillgängliga mot en extra avgift och kan köpas separat från HP.

Kundens åtaganden

Kunden kommer att:

- Behålla, och visa upp för HP vid begäran, alla ursprungliga programvarulicenser, licensavtal, licensnycklar och registreringsinformation för abonnemangstjänster, som gäller för denna tjänst.
- Använda alla programvaruprodukter i enlighet med HPs programvarulicensvillkor motsvarande kundens erforderliga underliggande programvarulicens, eller i enlighet med aktuella licensvillkor från tillverkaren av tredjepartsprogramvara, om det är tillämpligt, inklusive alla ytterligare programvarulicensvillkor som kan följa med sådana programvaruuppdateringar som tillhandahålls under denna tjänst
- Ansvara för att utföra produktuppdateringar och vidta åtgärder vid aviseringar om föråldrade produkter från HP Support Center
- Ansvara för att registrera användning i elektronisk anläggning som HP eller tredjepart är värd för, för att erhålla information om programvaruprodukt eller för att ladda ner programvarukorrigeringar

Begränsningar av tjänsten

Den svarstid som anges i detta dokument är den normala initiala svarstiden för kundens beställningar av teknisk support. Svarstiden utgör inte på något sätt ett krav eller någon förpliktelse i laglig mening som tvingar HP att alltid ge respons inom den angivna tiden.

Kundens tillgång till HPs tekniska resurser för support av programvara med villkorslicenser kan vara begränsad till webbaserad loggföring av ärenden.

Programvaruuppdateringar finns inte tillgängliga för alla programvaruprodukter. På kundens begäran kommer HP att tillhandahålla kunden en lista över programvaruproduktfamiljer som för närvarande inte inkluderar uppdateringar. När denna tjänst inte finns tillgänglig kommer den inte att inkluderas i den här tjänsten.

För vissa produkter inkluderar programvaruuppdateringar endast mindre förbättringsfunktioner. Nya programvaruversioner måste köpas separat. På kundens begäran kommer HP att förse kunden med en lista över programvaruproduktfamiljer där berättigande till att ta emot och använda nya versioner av programvaran inte ingår i denna tjänst.

Berättigande till tjänst

För att vara berättigad att köpa denna tjänst måste kunden vara ordentligt licensierad för att använda revisionen av programvaruprodukten som är aktuell i början av supportavtalsperioden; i andra fall kan en extra avgift tas ut för att göra kunden berättigad till tjänsten.

Den här tjänsten måste köpas för varje system, processor eller slutanvändare i kundens miljö som behöver support.

För vissa tredjepartsprodukter, istället för att köpa en initial produktlicens, förser denna tjänst kunden med möjligheten att från en webbplats där HP eller tredjepartsleverantör är värd, ladda ner den aktuella revisionen av programvaran och alla programvaruuppdateringar som släpps under supportavtalsperioden.

Allmänna bestämmelser/övriga undantag

Distribution av vissa tredjepartsuppdateringar, licensavtal och licensnycklar kan göras direkt från tredjepartsleverantören till kunden, såsom är tillämpligt.

Orderinformation

Kontakta HPs säljrepresentant för att få mer information eller för att beställa HPs programvarusupporttjänst.

Läs mer på
hp.com/go/cpc.

HPs tjänster är underställda HPs tillämpliga tjänstevillkor som tillhandahållits eller angivits för kunden vid inköpstillfället. Kunden kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter enligt gällande lokal lagstiftning, och dessa rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs tjänstevillkor eller den begränsade HP-garanti som tillhandahålls för en HP-produkt.

© Copyright 2022. HP Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att ändras utan förvarning. HP lämnar inga andra garantier för HPs produkter eller tjänster än de uttryckliga garantier som medföljer sådana produkter eller tjänster. Ingenting i detta dokument ska anses utgöra en ytterligare garanti. HP ansvarar inte för tekniska eller redaktionella fel eller utelämnanden i denna text.

4AA5-9599SVE, oktober 2022, rev. 1

