

Servizio Software Support

Servizi Care Pack e contrattuali inclusi in HP Care



Vantaggi del servizio

- Accesso alle risorse tecniche HP per la risoluzione dei problemi
- Potenziale riduzione del costo di acquisto dei singoli aggiornamenti software grazie ai risparmi sugli abbonamenti
- Può contribuire a migliorare le prestazioni dei sistemi e ridurre i tempi di inattività dovuti a difetti dei software
- Il cliente può contare sulle versioni più recenti dei software HP e di determinati software di terze parti, a costi prevedibili

Caratteristiche del servizio

- Accesso a risorse tecniche specializzate
- Analisi e risoluzione dei problemi
- Gestione della procedura di escalation
- Licenza d'uso degli aggiornamenti software
- Aggiornamenti dei prodotti software e della documentazione
- Consulenza sull'installazione
- Assistenza sulle funzionalità e gli aspetti operativi dei software
- Accesso da remoto
- Isolamento dei problemi
- Accesso a servizi e informazioni di supporto in formato elettronico
- Finestra di copertura
- Metodo di aggiornamento del software e della documentazione consigliato da HP
- Richiedenti aggiuntivi indicati dal Cliente

Il Servizio Software Support fornisce servizi di assistenza completi per i prodotti software HP e determinati prodotti software di terze parti.

Il Servizio Software Support consente anche di accedere alle risorse tecniche di HP per ricevere assistenza nella risoluzione di problemi operativi o di implementazione dei software.

HP rilascia aggiornamenti per i software e i relativi manuali non appena disponibili. Il servizio include gli aggiornamenti di alcuni prodotti software di terze parti supportati da HP, non appena resi disponibili dal produttore originale. Il Servizio Software Support include anche la licenza di utilizzo degli aggiornamenti software per ogni sistema, processore o licenza software per utenti finali, ove previsto nelle condizioni di licenza HP o del produttore originale.

Il servizio, inoltre, dà accesso elettronico ai prodotti e alle informazioni di supporto correlate, per consentire a ogni membro del personale IT di localizzare facilmente queste importanti informazioni commerciali. Per i prodotti di terze parti, il servizio è subordinato alla disponibilità di informazioni fornite dal produttore originale.

Specifiche

Tabella 1. Caratteristiche del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Accesso a risorse tecniche specializzate	Il Cliente può accedere alle risorse tecniche HP telefonicamente o via e-mail o fax (se disponibile localmente) per ricevere assistenza nella risoluzione di problemi operativi o di implementazione dei software. Un rappresentante autorizzato HP contatterà il Cliente per avviare il servizio di supporto tecnico software entro due ore dal momento della registrazione della domanda, se la richiesta è presentata entro la finestra di copertura sottoscritta.
Analisi e risoluzione dei problemi	HP offre assistenza correttiva per risolvere i problemi dei prodotti software che risultino identificabili e che il Cliente è in grado di riprodurre. HP assiste il Cliente anche nell'identificazione dei problemi difficilmente riproducibili. Infine, il Cliente riceve assistenza in fase di risoluzione dei problemi e di definizione dei parametri di configurazione, per le configurazioni supportate.
Gestione della procedura di escalation	HP applica procedure formali di escalation che facilitano la risoluzione dei problemi più complessi. I responsabili HP locali coordinano il processo, coinvolgendo rapidamente gli specialisti HP competenti. Per alcuni prodotti software di terze parti per i quali HP prevede servizi di assistenza e aggiornamento, verranno seguite le procedure di escalation concordate a tale effetto tra HP e il fornitore interessato.
Licenza d'uso degli aggiornamenti software	<p>Il Cliente riceve la licenza di usare gli aggiornamenti software per ogni sistema, processore o licenza software utilizzata dall'utente finale, in linea con le condizioni di licenza HP o del produttore originale.</p> <p>Le condizioni di licenza valide sono descritte nei termini HP associati al software di base del Cliente, o nelle condizioni di licenza vigenti stabilite dal produttore terzo, ove applicabili, compresa ogni eventuale condizione aggiuntiva associata agli aggiornamenti software oggetto del servizio.</p>

Tabella 1. Caratteristiche del servizio (continua)

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Aggiornamenti dei prodotti software e della documentazione	<p>Per quanto riguarda gli aggiornamenti del software HP, il servizio mette a disposizione del Cliente le revisioni più recenti del prodotto e dei manuali di riferimento. Per alcuni software di terze parti, HP fornirà gli aggiornamenti non appena resi disponibili dal produttore originale, o potrà fornire istruzioni per ottenerli direttamente dal fornitore interessato. Ove necessario, il Cliente riceverà inoltre un codice di accesso o una chiave di licenza, o istruzioni per ottenerne una chiave o licenza, da usare per scaricare, installare o eseguire la revisione più recente del software.</p> <p>Gli aggiornamenti della maggior parte dei software HP e di alcuni prodotti di altre case sono disponibili seguendo questa procedura: inviare un'email a e-sw-ops-support@hp.com con l'oggetto "Software Updates Portal", e il nome della propria soluzione nel corpo del messaggio.</p> <p>Per altri software di terze parti supportati da HP, potrebbe essere necessario scaricare gli aggiornamenti direttamente dal sito Web del fornitore.</p>
Consulenza sull'installazione	<p>Il Cliente riceve consulenza quando incontra difficoltà nell'installazione di un prodotto software o necessita di un consiglio sui corretti metodi di installazione e aggiornamento delle applicazioni stand-alone. La consulenza è fornita anche per i prodotti software installati in ambiente di rete.</p> <p>Questa caratteristica del servizio non include il download dei pacchetti software completi né l'accompagnamento passo passo del Cliente dall'inizio alla fine dell'installazione. Tali servizi sono disponibili a un costo aggiuntivo e possono essere acquistati da HP separatamente.</p>
Assistenza sulle funzionalità e gli aspetti operativi dei software	<p>HP fornisce al Cliente informazioni commerciali di pubblico dominio sulle funzionalità più recenti del prodotto, i problemi noti e le soluzioni disponibili, e attività di consulenza e assistenza operativa.</p>
Accesso da remoto	<p>Su proposta di HP e con il consenso del Cliente, il servizio potrà utilizzare determinati strumenti di accesso da remoto per agevolare la risoluzione dei problemi. L'utilizzo di tali strumenti consente ad HP di lavorare in modo interattivo con il Cliente e di diagnosticare a distanza le problematiche nei suoi sistemi.</p> <p>Il Cliente potrà utilizzare a scelta uno o più di tali strumenti di accesso remoto come ausilio nella risoluzione delle richieste di supporto. Il servizio consente di utilizzare solo strumenti forniti/approvati da HP.</p>
Isolamento dei problemi	<p>Il servizio provvede a isolare i problemi nei prodotti software. Laddove si ritenga che il problema sia associato all'hardware, il Cliente viene informato in tal senso. Se l'hardware del Cliente è coperto da un contratto di assistenza HP Hardware Maintenance Onsite, il servizio invia una richiesta di assistenza a nome del Cliente. Per i problemi relativi all'hardware non coperto da un contratto di servizio Hardware Maintenance Onsite, il servizio, previa approvazione del Cliente, inoltra a suo nome una richiesta di assistenza "a chiamata".</p>

Tabella 1. Caratteristiche del servizio (continua)

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Accesso a servizi e informazioni di supporto in formato elettronico	<p>Nell'ambito di questo servizio, HP offre accesso ad alcuni strumenti elettronici e basati sul Web disponibili in commercio. Il servizio dà accesso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinate funzionalità riservate agli utenti registrati, come il download di alcune patch software e firmware HP, l'abbonamento per le notifiche dei servizi proattivi relativi all'hardware e la partecipazione ai forum di assistenza per la risoluzione e la diffusione condivisa dei problemi e delle best practice con gli altri utenti registrati • Ricerche estese sui documenti di assistenza tecnica via Web, per una più rapida risoluzione dei problemi • Un tool su Web per inoltrare le domande direttamente ad HP Global Solution Center; lo strumento sveltisce la risoluzione con un processo di prequalificazione che indirizza la richiesta di supporto o assistenza al tecnico competente; lo strumento consente inoltre di visualizzare lo stato di ogni richiesta inoltrata, comprese le richieste telefoniche • Ricerca di informazioni su alcuni prodotti di terze parti nei database HP o di terzi, per reperire dettagli sui prodotti, risposte in caso di dubbi, oppure per partecipare ai forum di assistenza e scaricare le patch software • Se avete acquistato una soluzione HP con un contratto di assistenza software HP Care o un pacchetto HP Care Pack, gli aggiornamenti sono inclusi • Per ricevere un aggiornamento o rinnovare la licenza, inviare un'email a e-sw-ops-support@hp.com con oggetto "Software Updates Portal" e il nome della propria soluzione nel corpo del messaggio
Finestra di copertura	<p>La finestra di copertura specifica i giorni e gli orari in cui i servizi sono disponibili.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orario e giorni lavorativi standard: il servizio è disponibile dalle 8 alle 17 ora locale, dal lunedì al venerdì, a esclusione dei giorni festivi per HP. Questa copertura è applicabile con l'acquisto del Servizio Software Support 9x5. Le richieste di assistenza ricevute al di fuori della finestra di copertura saranno registrate nel primo giorno successivo coperto dal servizio (possono applicarsi variazioni in base all'area geografica). • 24x7: il servizio è disponibile 24 ore al giorno, dal lunedì alla domenica, inclusi i giorni festivi per HP. Questa finestra di copertura è applicabile con l'acquisto del Servizio Software Support 24x7.
Metodo di aggiornamento software e della documentazione consigliato da HP	<p>Il metodo di implementazione consigliato per gli aggiornamenti dei software e della documentazione HP, nonché delle terze parti approvate, sarà determinato da HP. Il principale metodo di implementazione degli aggiornamenti sarà il download dal portale Software Updates and Licensing HP o dal sito Web del produttore terzo.</p>

Tabella 2. Caratteristiche opzionali del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Le seguenti caratteristiche opzionali sono disponibili solo con i servizi contrattuali:	
Richiedenti aggiuntivi indicati dal Cliente	Il servizio offre assistenza inclusa per tre richiedenti indicati dal Cliente. Il Cliente può acquistare assistenza anche per ulteriori richiedenti.

Responsabilità del cliente

Il cliente è tenuto a:

- Conservare e fornire su richiesta ad HP tutte le licenze software originali, i contratti di licenza, le chiavi di licenza e i dati di registrazione al servizio in abbonamento associati al servizio
- Utilizzare tutti i prodotti software in conformità con le condizioni di licenza HP vigenti, associate alla licenza software di base del cliente, o con le condizioni di licenza attualmente stabilite dal produttore terzo, ove applicabili, compresa ogni eventuale condizione aggiuntiva associata agli aggiornamenti software oggetto del servizio
- Farsi carico di intervenire dando seguito alle notifiche di aggiornamento e obsolescenza dei prodotti software ricevute da HP Support Center
- Farsi carico di effettuare la registrazione richiesta per accedere ai servizi elettronici gestiti da HP o da terzi e ottenere informazioni sul prodotto software o scaricare patch

Limitazioni del servizio

I tempi di risposta qui riportati rappresentano un'indicazione dei tempi tipici di risposta iniziale alle richieste di supporto tecnico del Cliente. I tempi di risposta indicati non danno luogo ad alcun requisito legale od obbligo per HP di fornire sempre riscontro nei tempi indicati.

Per quanto riguarda l'assistenza software, a seconda delle condizioni di licenza associate al prodotto, l'accesso del Cliente alle risorse tecniche HP può essere limitato alla registrazione della chiamata via Web.

Gli aggiornamenti non sono disponibili per tutti i prodotti software. Su richiesta del Cliente, HP fornirà un elenco delle famiglie di prodotti software che al momento non includono gli aggiornamenti del software. I software per i quali tale caratteristica non è disponibile, non saranno inclusi nel servizio.

Gli aggiornamenti software di alcuni prodotti includono solo miglioramenti funzionali di natura secondaria. Le nuove versioni di tali prodotti devono essere acquistate separatamente. Su richiesta del Cliente, HP fornirà un elenco delle famiglie di prodotti software che non danno diritto a ricevere e utilizzare nuove versioni o revisioni del software nell'ambito di questo servizio.

Diritto all'assistenza

Per poter acquistare questo servizio, il Cliente deve disporre della licenza per l'ultima versione del prodotto software nel periodo iniziale del relativo contratto di assistenza; diversamente, potrebbe essere necessario un costo aggiuntivo per rendere il Cliente idoneo al servizio.

Il servizio va acquistato per ogni sistema, processore o utente finale richiedente assistenza nell'ambiente del Cliente.

Per alcuni prodotti di terze parti, anziché richiedere l'acquisto della licenza iniziale del prodotto software, il servizio consente al Cliente di effettuare il download della revisione attuale del software e di tutti gli aggiornamenti rilasciati durante la copertura del contratto di assistenza da un sito Web gestito da HP o da terze parti.

Disposizioni generali/Altre esclusioni

In certi casi la distribuzione al Cliente di alcuni aggiornamenti software, contratti di licenza e chiavi di licenza di terze parti potrebbe essere effettuata direttamente dal fornitore terzo.

Informazioni per l'ordine

Per ricevere altre informazioni o ordinare il Servizio Software Support, contattare il responsabile commerciale HP di zona.

Per maggiori informazioni, consultare
hp.com/go/cpc

Registrati per ricevere gli aggiornamenti
hp.com/go/getupdated



Condividi il documento con i colleghi

I servizi HP sono regolati dalle condizioni e dai termini HP applicabili, in base alle indicazioni del cliente al momento dell'acquisto. In conformità alle leggi locali vigenti, il cliente può godere di ulteriori diritti legali, che non sono in nessun modo soggetti ai termini e alle condizioni di servizio di HP o alla garanzia limitata HP fornita insieme al prodotto.

© Copyright 2005, 2016 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono espresse nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato o può costituire una garanzia addizionale. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali od omissioni qui contenuti.

