

# Služba softvérovej podpory

Care Pack a zmluvné služby, súčasť služieb HP Care



## Výhody služby

- Prístup k technickým zdrojom HP na vyriešenie problému
- Potenciálne zníženie nákladov na nákup jednotlivých softvérových aktualizácií vďaka úsporám vyplývajúcim z členstva
- Môže prispieť ku zvýšenej výkonnosti systému a obmedzeniu výpadkov spôsobených chybami softvéru
- Predvídateľnosť nákladov na zabezpečenie najnovších revízií softvéru od HP a kvalifikovaných tretích strán

## Hlavné vlastnosti služby

- Prístup k technickým zdrojom
- Analýza a riešenie problémov
- Riadenie eskalácie
- Licencia na používanie softvérových aktualizácií
- Aktualizácie softvérových produktov a dokumentácie
- Poradenská podpora pri inštalácii
- Podpora funkcií softvéru a jeho prevádzky
- Vzdialený prístup
- Izolácia problému
- Prístup k elektronickým informáciám o podpore a službách
- Časový rámec pokrytia
- Spôsob aktualizácie softvéru a dokumentácie odporúčaný spoločnosťou HP
- Ďalší určení volajúci

Služba softvérovej podpory poskytuje rozsiahle softvérové služby k softvéru HP a vybraným produktom tretích strán podporovaných spoločnosťou HP.

Služba softvérovej podpory takisto poskytuje prístup k technickým zdrojom HP na pomoc pri riešení problémov s implementáciou a prevádzkou softvéru.

Spoločnosť HP vydáva aktualizácie softvéru a referenčných manuálov hneď, ako sú k dispozícii. Aktualizácie vybraných softvérových produktov tretích strán podporovaných spoločnosťou HP sú zahrnuté ihneď, ako sú k dispozícii od pôvodného výrobcu softvéru. Služba softvérovej podpory prístupné aj licenciu na používanie softvérových aktualizácií pre každý systém, procesor alebo softvérovú licenciu koncového používateľa, ako je to povolené v pôvodnej softvérovej licencii spoločnosti HP alebo výrobcu softvéru.

Služba softvérovej podpory navyše poskytuje elektronický prístup k informáciám o súvisiacich produktoch a podpore, čo umožňuje každému členovi vášho oddelenia IT nájsť tieto komerčne dostupné podstatné informácie. V prípade produktov tretích strán podlieha prístup podmienkam dostupnosti informácií od pôvodného výrobcu.

## Špecifikácie

Tabuľka 1. Vlastnosti služby

Vlastnosť	Podmienky dodania
<b>Prístup k technickým zdrojom</b>	Zákazník môže na získanie pomoci pri riešení problémov s implementáciou alebo prevádzkou softvéru pristupovať k technickým zdrojom HP prostredníctvom telefónu, prostriedkov elektronickej komunikácie alebo faxu (ak sú tieto spôsoby dostupné). Autorizovaný zástupca spoločnosti HP sa spojí so zákazníkom a začne poskytovať softvérovú technickú podporu v priebehu dvoch hodín od prijatia servisnej požiadavky, ak tento čas spadá do dohodnutého časového rámca pokrytia.
<b>Analýza a riešenie problémov</b>	Spoločnosť HP poskytuje technickú podporu na opravu a riešenie identifikovateľných problémov so softvérovým produktom, ktoré zákazník dokáže reprodukovať. Spoločnosť HP taktiež poskytuje zákazníkovi podporu pri identifikácii ťažko reprodukovateľných problémov. Zákazník navyše získava pomoc pri riešení problémov a určení konfiguračných parametrov pre podporované konfigurácie.
<b>Riadenie eskalácie</b>	Spoločnosť HP vytvorila formálne postupy eskalácie na uľahčenie riešenia zložitých problémov. Miestny manažment spoločnosti HP koordinuje eskaláciu problémov pomocou využitia vhodných zdrojov spoločnosti HP alebo vybraných tretích strán, ktoré pomáhajú pri riešení problému. V prípade vybraných softvérových produktov tretích strán, pre ktoré spoločnosť HP poskytuje služby softvérovej podpory a aktualizácie, bude HP postupovať podľa dohodnutých procesov eskalácie stanovených medzi spoločnosťou HP a dodávateľom tretej strany na pomoc pri riešení problémov.
<b>Licencia na používanie softvérových aktualizácií</b>	Zákazník získava licenciu na používanie softvérových aktualizácií na softvér od spoločnosti HP alebo od tretích strán podporovaných spoločnosťou HP na každý systém, procesor alebo softvérovú licenciu koncového používateľa, na ktoré sa vzťahuje táto služba, ako je to povolené v pôvodnej softvérovej licencii spoločnosti HP alebo výrobcu softvéru.  Licenčné podmienky sú popísané v licenčných podmienkach softvéru spoločnosti HP zodpovedajúcich zákazníkovej povinnej základnej softvérovej licencii alebo sa riadia aktuálne platnými licenčnými podmienkami výrobcu softvéru tretej strany vrátane všetkých dodatočných licenčných podmienok pre softvér, ktoré môžu byť priložené k softvérovým aktualizáciám poskytnutým v rámci tejto služby.

**Tabuľka 1.** Vlastnosti služby (pokračovanie)

Vlastnosť	Podmienky dodania
<b>Aktualizácie softvérových produktov a dokumentácie</b>	<p>Najnovšie revízie softvéru a referenčných manuálov budú sprístupnené zákazníkovi hneď, ako spoločnosť HP vydá aktualizácie softvéru HP. Na vybraný softvér tretích strán poskytne spoločnosť HP softvérové aktualizácie hneď, ako také aktualizácie budú dostupné od tretej strany, prípadne môže spoločnosť HP poskytnúť zákazníkovi pokyny, ako získať všetky softvérové aktualizácie priamo od tretej strany. Zákazníkovi bude ďalej poskytnutý prístupový kód či licenčný kľúč alebo pokyny na získanie prístupového kódu alebo licenčného kľúča, keď bude potrebný na stiahnutie, nainštalovanie alebo spustenie najnovších revízií softvéru.</p> <p>V prípade väčšiny softvéru od spoločnosti HP a vybraného softvéru tretích strán podporovaného spoločnosťou HP budú aktualizácie sprístupnené prostredníctvom tohto procesu: Odošlite e-mail na adresu e-sw-ops-support@hp.com s predmetom Software Updates Portal a názvom riešenia v tele e-mailu.</p> <p>V prípade iného softvéru od tretích strán, ktorý spoločnosť HP podporuje, sa môže od zákazníka vyžadovať stiahnutie aktualizácií priamo z webovej lokality poskytovateľa.</p>
<b>Poradenská podpora pri inštalácii</b>	<p>Zákazníkovi, u ktorého sa vyskytnú ťažkosti pri vykonávaní inštalácie softvérového produktu alebo ktorý potrebuje pomoc so správnymi metódami inštalácie a pri aktualizácii samostatných aplikácií, je poskytovaná poradenská podpora. Poradenská podpora je poskytovaná aj k softvérovým produktom, ktoré sú nainštalované v sieťovom prostredí.</p> <p>Táto vlastnosť služby nezahŕňa sťahovanie kompletných softvérových balíkov alebo sprevádzanie zákazníka inštaláciou od začiatku do konca. Tieto služby sú dostupné za dodatočný poplatok a je možné ich zakúpiť od spoločnosti HP samostatne.</p>
<b>Podpora funkcií softvéru a jeho prevádzky</b>	<p>Spoločnosť HP poskytuje komerčne dostupné informácie o najnovších funkciách produktov, známych problémoch a dostupných riešeniach, ako aj poradenstvo a pomoc pri prevádzke.</p>
<b>Vzdialený prístup</b>	<p>Na uľahčenie riešenia problémov môže spoločnosť HP na základe svojho rozhodnutia, no so zákazníkovým súhlasom, používať vybrané nástroje vzdialeného prístupu. Použitie takýchto nástrojov umožňuje spoločnosti HP pracovať interaktívne so zákazníkom a uľahčuje diagnostiku problému so systémom zákazníka na diaľku.</p> <p>Na pomoc pri riešení servisných požiadaviek si môže zákazník vybrať použitie ktoréhokoľvek z týchto nástrojov vzdialeného prístupu, no ako súčasť tejto služby budú použité len nástroje odsúhlasené alebo poskytované zo strany spoločnosti HP.</p>
<b>Izolácia problému</b>	<p>Spoločnosť HP poskytuje izoláciu problému pre softvérový produkt. Ak je predpoklad, že problém súvisí s hardvérom, zákazník o tom bude informovaný. Ak sa na hardvér zákazníka vzťahuje zmluva o údržbe hardvéru so spoločnosťou HP u zákazníka, v zákazníkovi mene sa zaznamená servisná požiadavka. Ak sa na problém s hardvérom zmluva o údržbe hardvéru so spoločnosťou HP u zákazníka nevzťahuje, bude so súhlasom zákazníka a v jeho mene zadaná telefonická servisná požiadavka.</p>

**Tabuľka 1.** Vlastnosti služby (pokračovanie)

Vlastnosť	Podmienky dodania
<b>Prístup k elektronickým informáciám o podpore a službách</b>	<p>Spoločnosť HP poskytuje ako súčasť tejto služby niektoré komerčne dostupné elektronické a webové nástroje. Zákazník má prístup k:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Niektorým možnostiam, ktoré sú dostupné pre registrovaných používateľov, ako napríklad stiahnutie vybraného softvéru HP a opravných balíčkov firmvéru, registrácia na zasielanie proaktívnych upozornení na služby súvisiace s hardvérom, účasť v podporných fórach na riešenie problémov a zdieľanie najlepších postupov s ďalšími registrovanými používateľmi.</li> <li>Rozšírenému webovému vyhľadávaniu dokumentov technickej podpory na uľahčenie rýchleho riešenia problémov.</li> <li>Webovému nástroju na zasielanie dopytov priamo do Globálneho strediska riešení HP. Tento nástroj pomáha rýchlo vyriešiť problémy pomocou predkvalifikačného procesu, ktorý smeruje požiadavky na podporu alebo servisné požiadavky priamo pracovníkovi kvalifikovanému na zodpovedanie takejto otázky. Nástroj taktiež umožňuje zobraziť stav každej podanej servisnej požiadavky alebo požiadavky na podporu vrátane prípadov ohlásených telefonicky.</li> <li>Prehľadávaniu znalostných databáz HP alebo tretích strán na vybrané produkty tretích strán, kde zákazník môže získať produktové informácie, hľadať odpovede na otázky týkajúce sa podpory, zúčastňovať sa vo fórach podpory a sťahovať softvérové opravné balíčky.</li> <li>Aktualizáciám, ak si zakúpil riešenie od spoločnosti HP a zmluva na softvér alebo služba Care Pack to umožňuje.</li> <li>Získaniu aktualizácie alebo obnoveniu licencie: treba odoslať e-mail na adresu <a href="mailto:e-sw-ops-support@hp.com">e-sw-ops-support@hp.com</a> s predmetom Software Updates Portal a názvom riešenia v tele e-mailu.</li> </ul>
<b>Časový rámec pokrytia</b>	<p>Časový rámec pokrytia predstavuje časový úsek, počas ktorého sú služby k dispozícii.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Štandardné pracovné hodiny počas štandardných pracovných dní: služba je dostupná od 8.00 do 17.00 hod. miestneho času od pondelka do piatka, s výnimkou štátom uznaných sviatkov a dní pracovného pokoja. Toto časové pokrytie platí, ak je zakúpená softvérová podpora 9x5. Hovory prijaté mimo tohto časového rámca budú zaevidované v nasledujúci deň, ktorý má zákazník pokrytý časovým rámcem pokrytia (môže sa líšiť podľa geografickej polohy).</li> <li>24x7: Služba je dostupná nepretržite vrátane štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja. Toto časové pokrytie platí, ak je zakúpená nepretržitá softvérová podpora 24x7.</li> </ul>
<b>Spôsob aktualizácie softvéru a dokumentácie odporúčaný spoločnosťou HP</b>	<p>Odporúčaný spôsob dodania aktualizácií softvéru a dokumentácie HP alebo tretích strán podporovaných spoločnosťou HP určí spoločnosť HP. Primárny spôsob dodania aktualizácií softvéru a dokumentácie bude formou stiahnutia z portálu Aktualizácie softvéru a správa licencií alebo webovej lokality tretej strany.</p>

**Tabuľka 2.** Voliteľné vlastnosti služby

Vlastnosť	Podmienky dodania
Nasledujúca voliteľná vlastnosť služby je poskytovaná len so zmluvnými službami:	
<b>Ďalší určení volajúci</b>	Súčasťou služby je podpora pre troch určených volajúcich zákazníka. Zákazník si môže voliteľne zakúpiť podporu pre ďalších volajúcich.

## Povinnosti zákazníka

Zákazník súhlasí, že:

- Uchová a na požiadanie predloží spoločnosti HP všetky originálne softvérové licencie, licenčné zmluvy, licenčné kľúče a registračné informácie o predplatnom služieb, ak sa to na tieto služby vzťahuje.
- Bude používať všetky softvérové produkty v súlade s aktuálnymi podmienkami softvérovej licencie HP, ktoré zodpovedajú zákazníkovej povinnej základnej softvérovej licencií alebo sú v súlade s aktuálne platnými licenčnými podmienkami výrobcu softvéru tretej strany vrátane všetkých dodatočných licenčných podmienok pre softvér, ktoré môžu byť priložené k softvérovým aktualizáciám poskytnutým v rámci tejto služby.
- Je zodpovedný za konanie na základe upozornení na aktualizácie a zastaranosť softvérových produktov prijatých z centra podpory HP.
- Je zodpovedný za registráciu elektronických zdrojov HP alebo tretích strán na používanie, aby bolo možné získavať informácie o softvérových produktoch, sťahovať opravné balíčky softvéru alebo nové revízie softvérových produktov.

## Obmedzenia služby

Čas odozvy uvedený v tomto dokumente sa poskytuje ako typický čas prvej odozvy na žiadosť zákazníka o poskytnutie technickej podpory. Čas odozvy v žiadnom prípade nepredstavuje právnu požiadavku ani záväzok pre spoločnosť HP, že bude vždy poskytovať takúto odozvu v uvedenom čase.

Prístup zákazníka k technickým zdrojom HP na podporu softvéru s termínovanou licenciou môže byť obmedzený zadávanie žiadostí prostredníctvom internetu.

Softvérové aktualizácie nie sú k dispozícii pre všetky softvérové produkty. Na požiadanie zákazníka poskytne spoločnosť HP zákazníkovi zoznam radov softvérových produktov, ktoré v súčasnosti nezahŕňajú softvérové aktualizácie. Ak táto vlastnosť služby nie je k dispozícii, nebude zahrnutá do tejto služby.

V prípade niektorých produktov softvérové aktualizácie zahŕňajú len mierne vylepšené funkcie. Nové verzie softvéru sa musia zakúpiť samostatne. Na požiadanie zákazníka poskytne spoločnosť HP zákazníkovi zoznam radov softvérových produktov, ktoré v súčasnosti nezahŕňajú v cene softvérovej aktualizácie nové verzie alebo revízie.

## Oprávnenosť na využívanie služby

Na to, aby bol zákazník oprávnený zakúpiť si túto službu, musí predložiť platné licencie na používanie revízie softvérového produktu, ktorá je aktuálna na začiatku obdobia platnosti zmluvy o podpore. V opačnom prípade mu môže byť fakturovaný dodatočný poplatok za vznik práva na využívanie služby.

Táto služba sa musí zakúpiť pre každý systém, procesor alebo koncového používateľa v prostredí zákazníka, pre ktorý sa vyžaduje podpora.

V prípade niektorých produktov tretích strán bude zákazníkovi poskytnutá namiesto zakúpenia prvotnej licencie na softvérový produkt možnosť stiahnuť z webovej stránky spoločnosti HP alebo dodávateľa tretej strany aktuálnu revíziu softvéru a všetky softvérové aktualizácie vydané počas trvania zmluvy o podpore.

## Všeobecné ustanovenia/ostatné výnimky

Niektoré aktualizácie softvéru tretích strán, licenčné dohody a licenčné kľúče môžu byť podľa vhodnosti zákazníkovi dodané priamo od dodávateľa tretej strany.

## Informácie o objednávaní

Ak máte záujem o ďalšie informácie alebo o objednanie služby softvérovej podpory, obráťte sa na miestneho obchodného zástupcu spoločnosti HP.

Ďalšie informácie nájdete na stránke  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

Registrácia na príjem aktualizácií  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Zdieľať s kolegami

Služby spoločnosti HP podliehajú príslušným zmluvným podmienkam pre služby HP poskytnuté alebo oznámené zákazníkovi pri kúpe. Zákazník môže mať ďalšie zákonné práva v súlade s platnými miestnymi zákonmi. Podmienky a požiadavky služby HP ani obmedzená záruka HP poskytované s produktom HP nemajú na takéto práva žiaden vplyv.

© Copyright 2005, 2016 HP Development Company, L.P. Informácie uvedené v tomto dokumente sa môžu zmeniť bez predchádzajúceho upozornenia. Jedinými zárukami, ktoré sa vzťahujú na produkty a služby spoločnosti HP, sú záruky uvedené výslovne v záručných dokumentoch, ktoré sa dodávajú spolu s týmito produktmi a službami. Žiadne informácie uvedené v tomto dokumente sa nesmú interpretovať ako ďalšia záruka. Spoločnosť HP nenesie žiadnu zodpovednosť za technické alebo redakčné chyby či vynechané informácie v tomto dokumente.

