

# Služba podpory softwaru

Služby Care Pack a sjednané služby (součástí služeb HP Care)



## Výhody služby

- Přístup k technickým zdrojům společnosti HP pro řešení problémů
- Možné snížení nákladů na nákup jednotlivých aktualizací softwaru díky úsporám za odběry
- Možné zvýšení výkonu systému a omezení doby nečinnosti kvůli chybám softwaru
- Předvídatelné náklady, protože zákazník získá nejnovější verzi softwaru HP a oprávněného softwaru jiných dodavatelů

## Součástí služby

- Přístup k technickým zdrojům
- Analýza a řešení problémů
- Řízení předávání požadavků
- Licence k používání aktualizací softwaru
- Aktualizace softwarových produktů a příslušné dokumentace
- Poradenská podpora při instalaci
- Podpora softwarových funkcí a provozní podpora
- Vzdálený přístup
- Určení problému
- Přístup k informacím a službám elektronické podpory
- Rozsah krytí
- Způsob aktualizací softwaru a dokumentace doporučený společností HP
- Další uvedení žadatelé o službu

Služba podpory softwaru poskytuje ucelené služby pro softwarové produkty HP a vybrané softwarové produkty třetích stran.

Služba podpory softwaru také poskytuje přístup k technickým zdrojům společnosti HP pro řešení problémů s implementacemi softwaru a provozních problémů.

Společnost HP vydává aktualizace softwaru a referenčních příruček ihned poté, co jsou dány k dispozici. Součástí jsou také aktualizace vybraných softwarových produktů třetích stran, které jsou podporovány společností HP. Jsou nabízeny ihned poté, co je zpřístupní původní výrobce softwaru. Služba podpory softwaru také zahrnuje licenci k používání aktualizací softwaru pro každý systém, procesor nebo licenci na software pro koncového uživatele, jak dovolují původní podmínky licence softwaru společnosti HP nebo původního výrobce daného softwaru.

Služba podpory softwaru navíc poskytuje elektronický přístup k informacím o souvisejících produktech a podpoře. K těmto nezbytným komerčně dostupným informacím má díky tomu přístup každý člen týmu IT. Co se týká produktů třetích stran, přístup je závislý na dostupnosti informací od původního výrobce.

## Specifikace

Tabulka 1. Součástí služby

Součást	Specifikace dodání
<b>Přístup k technickým zdrojům</b>	Zákazník má přístup k technickým zdrojům společnosti HP prostřednictvím telefonu, elektronické komunikace nebo faxu (pokud je v dané oblasti k dispozici), které slouží k řešení problémů s implementacemi softwaru a provozních problémů. Zákazníka bude kontaktovat pověřený zástupce společnosti, který zajistí službu technické podpory softwaru do dvou hodin po odeslání žádosti, pokud doba požadavku odpovídá rozsahu pokrytí stanoveného smlouvou.
<b>Analýza problémů a jejich řešení</b>	Společnost HP poskytuje podporu vedoucí k vyřešení zjištěných problémů se softwarovými produkty, které zákazník dokáže reprodukovat. Společnost HP dále poskytuje zákazníkovi pomoc s identifikací problémů, jež lze obtížně reprodukovat. Zákazník má navíc nárok na pomoc s řešením problémů a určování parametrů pro podporované konfigurace.
<b>Řízení předávání požadavků</b>	Společnost HP zavedla formální postupy pro předávání požadavků, které umožňují řešit komplexní problémy. Místní vedení společnosti HP koordinuje předávání požadavků tím, že poskytne výpis možností a odborností příslušných zdrojů společnosti HP určených k řešení problémů. Co se týká vybraných softwarových produktů třetích stran, pro které poskytuje společnost HP služby podpory a aktualizací, společnost HP se bude řídit postupy předávání požadavků sjednanými mezi společností HP a jinými dodavateli pro účely pomoci při řešení problémů.
<b>Licence k používání aktualizací softwaru</b>	Zákazník obdrží licenci k používání aktualizací softwaru od společnosti HP a softwaru třetích stran podporovaného společností HP pro každý systém, procesor nebo licenci na software pro koncového uživatele pokryté touto službou, jak dovolují původní podmínky licence softwaru společnosti HP nebo původního výrobce daného softwaru.  Licenční podmínky budou stejné, jako popisují podmínky licence softwaru HP odpovídající licenci potřebného základního softwaru zákazníka, nebo budou v souladu s aktuálními podmínkami licence jiného dodavatele softwaru, jsou-li takové. Součástí podmínek budou veškeré další podmínky licence softwaru spojené s aktualizacemi softwaru poskytovanými v rámci této služby.

Tabulka 1. Součásti služby (pokračování)

Součást	Specifikace dodání
<b>Aktualizace softwarových produktů a dokumentace</b>	<p>Jakmile společnost HP vydá aktualizace softwaru HP, budou zákazníkovi zpřístupněny aktuální verze softwaru a referenčních příruček. Co se týká vybraného softwaru třetích stran, společnost HP bude poskytovat aktualizace softwaru, jakmile je dá k dispozici třetí strana, případně může společnost HP poskytnout pokyny k získání aktualizací softwaru přímo od příslušné třetí strany. Zákazníkovi bude také poskytnut licenční klíč nebo přístupový kód nebo pokyny k jejich získání, jestliže to bude třeba ke stažení, instalaci nebo spuštění nejnovější verze softwaru.</p> <p>U většiny softwarových produktů společnosti HP a vybraných softwarových produktů třetích stran podporovaných společností HP budou aktualizace dostupné, jakmile: pošlete e-mail na adresu e-sw-ops-support@hp.com, do pole Předmět napíšete „Portál pro aktualizaci softwaru“ a v textu e-mailu uvedete název vašeho produktu.</p> <p>Co se týká jiného softwaru třetích stran podporovaného společností HP, zákazník může být požádán o stažení aktualizací přímo na webové stránce dodavatele.</p>
<b>Poradenská podpora při instalaci</b>	<p>Poradenská podpora je poskytována zákazníkům, kteří mají potíže s instalací softwarových produktů nebo potřebují poradit ohledně správného způsobu instalace a aktualizace samostatných aplikací. Také je poskytována poradenská podpora pro softwarové produkty, které jsou instalovány do prostředí sítě.</p> <p>Tato část služby nezahrnuje stahování balíčků s kompletním softwarem ani podrobné pokyny k úplné instalaci. Tyto služby jsou k dispozici za další poplatek a lze je od společnosti HP zakoupit samostatně.</p>
<b>Podpora softwarových funkcí a provozní podpora</b>	<p>Společnost HP poskytuje komerčně dostupné informace o aktuálních funkcích produktů, známých problémech a dostupných řešeních a dále nabízí poradenství a pomoc s provozem produktů.</p>
<b>Vzdálený přístup</b>	<p>Podle uvážení společnosti HP a se souhlasem zákazníka je možné při řešení problémů použít vybrané nástroje pro vzdálený přístup. Použití těchto nástrojů umožňuje společnosti HP interaktivně pracovat se zákazníkem a provádět vzdálenou diagnostiku problémů se systémem zákazníka.</p> <p>Zákazník se může rozhodnout využít kterýchkoli z těchto nástrojů pro vzdálený přístup v rámci pomoci při řešení požadavků na službu. V rámci této služby lze použít jen nástroje poskytnuté a/nebo schválené společností HP.</p>
<b>Určení problému</b>	<p>Je poskytována služba určování problémů se softwarovými produkty. Pokud se daný problém bude jevit jako problém s hardwarem, zákazník o tom bude informován. Pokud se na zákazníkům hardware vztahuje smlouva na poskytování služby správy hardwaru HP na místě, požadavek na službu bude zaznamenán jménem zákazníka. Se souhlasem zákazníka bude jménem zákazníka zaznamenán telefonický požadavek na službu týkající se problémů s hardwarem, který není pokrytý smlouvou na poskytování služby správy hardwaru HP na místě.</p>

Tabulka 1. Součásti služby (pokračování)

Součást	Specifikace dodání
<b>Přístup k informacím a službám elektronické podpory</b>	<p>Společnost HP poskytuje v rámci této služby přístup k určitým komerčně dostupným elektronickým a webovým nástrojům. Zákazník má přístup k těmto prvkům:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrovaní uživatelé mají k dispozici určité možnosti, například stahování vybraného softwaru HP a oprav firmwaru, odběr oznámení proaktivní služby týkající se hardwaru a přístup na fóra podpory za účelem řešení problémů a sdílení osvědčených postupů s jinými registrovanými uživateli.</li> <li>• Rozšířené webové hledání dokumentů technické podpory, které umožňují rychlejší řešení problémů.</li> <li>• Webový nástroj pro odesílání dotazů přímo do globálního střediska řešení HP. Tento nástroj umožňuje rychlé řešení konkrétních problémů za použití výběrového procesu, který předává požadavky na podporu nebo servis kvalifikovaným technikům. Tento nástroj také umožňuje zobrazení stavu každého odeslaného požadavku na podporu nebo servis včetně telefonicky oznámených případů.</li> <li>• Je k dispozici databáze znalostí hostovaná společností HP nebo třetí stranou určená pro některé produkty třetí strany. Zákazníci v ní mohou vyhledávat informace o produktech, odpovědi na otázky týkající se podpory, a umožňují také přístup na fóra podpory a stahování oprav softwaru.</li> <li>• Pokud jste si u společnosti HP zakoupili produkt a máte k dispozici softwarovou smlouvu nebo službu Care Pack, máte nárok na aktualizace.</li> <li>• Chcete-li získat aktualizaci nebo obnovit svou licenci, pošlete e-mail na adresu <a href="mailto:e-sw-ops-support@hp.com">e-sw-ops-support@hp.com</a>, do pole Předmět napište „Portál pro aktualizaci softwaru“ a v textu e-mailu uveďte název vašeho produktu.</li> </ul>
<b>Rozsah krytí</b>	<p>Rozsah pokrytí udává dobu, během které jsou služby dostupné.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normální pracovní doba, normální pracovní dny: Služba je k dispozici v době mezi 8:00 a 17:00 místního času, od pondělí do pátku, vyjma svátků platných pro společnost HP. Toto pokrytí platí při zakoupení podpory softwaru 9x5. Volání přijatá mimo tento rozsah pokrytí budou zaznamenána následující den, pro který má zákazník rozsah pokrytí (v závislosti na oblasti se může lišit).</li> <li>• 24x7: Služba je k dispozici 24 hodin denně od pondělí do neděle, včetně svátků platných pro společnost HP. Tento rozsah pokrytí platí při zakoupení podpory softwaru 24x7.</li> </ul>
<b>Způsob aktualizací softwaru a dokumentace doporučený společností HP</b>	<p>Co se týká aktualizací softwaru a dokumentace společnosti HP nebo softwaru třetích stran podporovaného společností HP, doporučený způsob dodání bude určen společností HP. Hlavním způsobem dodání aktualizací softwaru a dokumentace bude stahování prostřednictvím portálu pro aktualizace softwaru a poskytování licencí nebo přes webové stránky hostované třetí stranou.</p>

Tabulka 2. Volitelné součásti služby

Součást	Specifikace dodání
Následující volitelná součást služby je dostupná jen pro sjednané služby:	
<b>Další uvedení žadatelé o službu</b>	Součástí této služby je podpora tří jmenovitě uvedených žadatelů zákazníka o službu. Zákazník si může volitelně zakoupit podporu pro další žadatele.

## Povinnosti zákazníka

Povinnosti zákazníka:

- Zákazník si uloží a poskytne společnosti HP na vyžádání všechny licence na originální software, licenční smlouvy, licenční klíče a informace o registraci služby odběru dle požadavků této služby.
- Bude používat všechny softwarové produkty v souladu s aktuálními licenčními podmínkami pro software HP, které odpovídají požadované základní licenci softwaru zákazníka, nebo v souladu s aktuálními licenčními podmínkami výrobce softwaru třetí strany, jsou-li takové. Součástí podmínek budou veškeré další podmínky licence softwaru spojené s aktualizacemi softwaru poskytovanými v rámci této služby.
- Bude reagovat na upozornění zasílaná střediskem podpory společnosti HP, která se týkají aktualizací softwarových produktů a jejich stáří.
- Bude zodpovědný za registraci za účelem použití elektronické služby společnosti HP nebo služby hostované třetí stranou pro získání informací o softwarových produktech nebo stažení oprav softwaru.

## Omezení služby

Zde uvedená reakční doba je obvyklá počáteční reakční doba pro požadavky zákazníka na technickou podporu. Tato reakční doba žádným způsobem nepředstavuje právní nárok nebo povinnost společnosti HP vždy reagovat v uvedené době.

Zákazníkům přístup k technickým zdrojům společnosti HP pro účely podpory softwaru s termínovanými licencemi může být omezený na zaznamenávání webových žádostí.

Pro všechny softwarové produkty nejsou k dispozici aktualizace. Společnost HP poskytne zákazníkovi na vyžádání seznam řad softwarových produktů, pro které nejsou aktuálně k dispozici aktualizace softwaru. Pokud tato součást služby není dostupná, nebude do této služby zahrnuta.

U některých produktů obsahují aktualizace softwaru pouze mírná vylepšení. Nové verze softwaru je nutno zakoupit samostatně. Společnost HP poskytne zákazníkovi na vyžádání seznam řad softwarových produktů, u kterých není nárok na příjem a použití nových verzí softwaru součástí této služby.

## Nárok na službu

Aby zákazník získal nárok na zakoupení této služby, musí mít správnou licenci na použití verze softwarového produktu, který je aktuální na začátku období platnosti smlouvy o poskytování podpory. V opačném případě může být zajištění nároku zákazníka na službu zpoplatněno.

Tuto službu je nutno zakoupit pro každý systém, procesor nebo koncového uživatele v prostředí zákazníka, které bude vyžadovat podporu.

V případě některých produktů třetí strany tato služba poskytuje zákazníkovi (namísto nákupu počáteční licence na softwarový produkt) možnost stažení aktuální verze softwaru a všech aktualizací softwaru v rámci období platnosti smlouvy o poskytování podpory, které může získat na webu hostovaném společností HP nebo webu jiného dodavatele.

## Obecné postupy / další vyloučení

Distribuce aktualizací, licenčních smluv a licenčních klíčů pro určitý software třetích stran může být v příslušných případech pro zákazníka zajišťována přímo daným dodavatelem třetí strany.

## Informace o objednávání

Chcete-li získat další informace nebo objednat službu podpory softwaru, obraťte se na místního obchodního zástupce společnosti HP.

Další informace naleznete na stránce  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

Přihlásit se k odběru novinek  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Sdílet dokument s kolegy

Služby společnosti HP podléhají příslušným podmínkám služeb HP, které zákazník obdržel nebo na ně byl odkázán při nákupu. Zákazník může mít podle příslušných místních předpisů další zákonná práva, přičemž tato práva nejsou nikterak ovlivněna podmínkami služeb společnosti HP nebo omezenou zárukou společnosti HP poskytnutou s produktem HP.

© Copyright 2005, 2016 HP Development Company, L.P. Informace uvedené v tomto dokumentu mohou být změněny bez předchozího upozornění. Jediná záruka k produktům a službám společnosti HP je určena záručními podmínkami přiloženými k těmto produktům a službám. Ze žádných zde uvedených informací nelze vyvodit existenci dalších záruk. Společnost HP není zodpovědná za technické či redakční chyby ani za opomenutí vyskytující se v tomto dokumentu.

