

HP technická softwarová podpora



Služby HP Care Pack a smluvní služby, součást služeb HP Care

Výhody pro Vás

- Přístup ke specializovaným technickým zdrojům, které urychlují řešení problému
- Může přispět ke zlepšení výkonu systému a omezení výpadků z důvodu softwarových závad
- Spolehlivá doba odezvy

Popis služby

- Přístup k technickým zdrojům
- Analýza a řešení problémů
- Určení problému
- Řízení předávání požadavků
- Elektronická softwarová podpora
- Podpora softwarových funkcí a provozní podpora
- Vzdálený přístup
- Poradenská podpora při instalaci
- Flexibilní časové pokrytí
- Flexibilní doba odezvy
- Další uživatelé žádající o podporu (volitelně se smluvními službami)
- Podpora na pracovišti na žádost zákazníka (volitelně se smluvními službami)

HP softwarová podpora a HP technická softwarová podpora poskytují komplexní softwarové služby pro software HP a vybraný software jiných výrobců.

S HP softwarovou podporou a HP technickou softwarovou podporou si zajistí váš IT tým rychlý a spolehlivý přístup do HP center podpory. Technici HP center podpory s vámi spolupracují, poskytují poradenství ohledně použití softwaru, diagnostiku a řešení problémů, identifikaci závad na softwaru a přístup k záplatám.

Tato služba také poskytuje elektronický přístup ke komplexním informacím podpory a všem pracovníkům vašeho oddělení IT umožní vyhledat základní informace o produktech a podpoře.

Specifi kace

Tabulka 1. Vlastnosti služby

Vlastnost	Specifikace poskytování služeb
Přístup k technickým zdrojům	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.
Analýza a řešení problémů	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 určováním parametrů pro podporované konfigurace.
Určení problému	Společnost HP poskytuje služby určování problémů se softwarovým produktem. Pokud se daný problém bude jevit jako problém s hardwarem, zákazník o tom bude informován. Pokud se na zákazníkův 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 (bude-li služba k dispozici a s aktuální sazbou za čas a materiál) na službu týkající se problémů s hardwarem, který není pokrytý smlouvou na poskytování služby správy hardwaru HP na místě.
Řízení předávání požadavků	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 a/nebo vybraných třetích stran určených k řešení problémů.
Elektronická softwarová podpora	Společnost HP poskytuje v rámci této služby přístup k určitým elektronickým a webovým nástrojům a službám, které jsou zaměřené na software. Tyto nástroje poskytují zákazníkovi přístup k určitým možnostem, jako je například prohledávání dokumentů technické podpory a databázi znalostí pro urychlené řešení problémů a přístup na fóra podpory, která umožňují řešení problémů a sdílení osvědčených postupů s jinými registrovanými uživateli. Zákazník navíc může používat webový nástroj k odesílání dotazů přímo do globálního střediska řešení HP a zobrazení stavu každého odeslaného požadavku na službu.

Tabulka 1 Vlastnosti služby (pokračování)

Vlastnost	Specifikace poskytování služeb
Podpora softwarových funkcí a provozní podpora	Společnost HP poskytuje komerčně dostupné informace o aktuálních funkcích produktů, známých problémech a dostupných řešeních a dále nabízí poradenství a pomoc s provozem produktů.
Vzdálený přístup	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. Zákazník se může rozhodnout využít kterýkoli 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.
Poradenská podpora při instalaci	Poskytována je omezená poradenská podpora. Tato podpora je omezena na základní poradenskou asistenci zákazníkovi, který narazí na problémy při instalaci softwarového produktu nebo potřebuje poradit správné metody instalace a aktualizace samostatných aplikací. Omezená poradenská podpora je poskytována i pro softwarové produkty, které jsou nainstalovány v síťovém prostředí. Společnost HP poskytuje tuto poradenskou podporu v rozsahu podle svého uvážení. Tato poradenská podpora nezahrnuje například následující služby: stahování kompletních softwarových balíčků nebo vedení zákazníka celou instalací od začátku do konce. Tyto služby jsou k dispozici za poplatek a lze je od společnosti HP zakoupit samostatně.
Flexibilní doba pokrytí	Doba pokrytí určuje dobu, během které jsou služby k dispozici a závisí na typu služby, kterou zákazník zakoupil: <ul style="list-style-type: none"> • Služby Care Pack technické softwarové podpory: <ul style="list-style-type: none"> – Standardní pracovní doba, standardní pracovní dny: Služba je dostupná od 8:00 do 17:00 místního času, od pondělí do pátku, mimo svátky HP. Tato pokrytí platí při zakoupení služby na pracovní dny pondělí - pátek. – 24x7: Služba je dostupná 24 hodin denně, od pondělí do neděle, včetně svátků HP. Toto pokrytí platí při zakoupení služby 24x7. • Smluvní služby technické softwarové podpory <ul style="list-style-type: none"> – Zákazník má k dispozici flexibilní dobu pokrytí, kterou může vybrat podle svých potřeb. <p>Požadavky na službu přijaté mimo vybranou dobu pokrytí budou zaznamenány následující den, pro který má zákazník vybranou dobu pokrytí. Všechny doby pokrytí se řídí dostupností v dané oblasti. Podrobné informace o možnostech a dostupnosti pokrytí služby vám sdělí v místní prodejní pobočce HP.</p>
Flexibilní doba odezvy	Dobou odezvy je myšleno časové období od okamžiku, kdy společnost HP přijme a zaznamená původní požadavek na službu, do okamžiku, kdy oprávněný zástupce společnosti HP telefonicky kontaktuje zákazníka za účelem ověření a shrnutí požadavku, za předpokladu, že toto období spadá do zákazníkem vybrané doby pokrytí služby. Hovory přijaté mimo dobu pokrytí služby budou zaznamenány následující den, pro který má zákazník vybranou dobu pokrytí (den se může lišit v závislosti na zeměpisné poloze). K dispozici jsou tyto doby odezvy: <ul style="list-style-type: none"> • Standardní odezva: oprávněný zástupce společnosti HP kontaktuje zákazníka za účelem zahájení služby technické softwarové podpory do dvou hodin po zaznamenání požadavku na službu, pokud tato doba spadá do smlouvené doby pokrytí. Tato doba odezvy je výchozí dobou odezvy pro službu Care Pack technické softwarové podpory, smluvní službu neomezené technické softwarové podpory a smluvní službu technické softwarové podpory pro určitý počet incidentů. • Odezva do jedné hodiny: oprávněný zástupce společnosti HP kontaktuje zákazníka za účelem zahájení služby technické softwarové podpory do jedné hodiny po zaznamenání požadavku na službu, pokud tato doba spadá do smlouvené doby pokrytí. Tato doba odezvy je volitelná a lze ji zakoupit pouze se smluvní službou neomezené technické softwarové podpory.

Tabulka 2 Volitelné vlastnosti smluvních služeb

Vlastnost	Specifikace poskytování služeb
Další uživatelé žádající o podporu	Tato služba zahrnuje podporu pro tři uživatele žádající o podporu. Zákazník může volitelně zakoupit podporu pro další uživatele.
Podpora na pracovišti na žádost zákazníka	Zákazník může zakoupit služby podpory na pracovišti poskytované technickým specialistou na software společnosti HP. Tuto možnost mohou využít zákazníci, kteří nepovažují služby vzdálené technické softwarové podpory za přijatelné řešení.

Omezení poskytování služby

- Zde uvedená doba odezvy je typickou dobou do první odezvy v reakci na žádost zákazníka o technickou podporu. Doba odezvy v žádném případě nevytváří právní nárok nebo povinnost společnosti HP vždy poskytovat takovou odezvu v uvedené době.
- Přístup zákazníka k technickým zdrojům společnosti HP určeným pro podporu softwaru s časově omezenými licencemi může být omezen na webový záznam o telefonním hovoru.

Požadavky

Aby měl softwarový produkt HP, pro který bude využita technická softwarová podpora, na tuto službu nárok, musí být krytý smlouvou o podpoře společnosti HP, která zahrnuje službu Aktualizace softwaru. Platí však jisté výjimky. Služba Aktualizace softwaru není požadavkem pro tyto produkty:

- produkt, pro který není služba Aktualizace softwaru nabízena,
- produkt označený jako nevyžadující zakoupení služby Aktualizace softwaru.

V případě softwaru založeném na firmwaru musí mít zákazník oprávnění aktualizovat firmware i software založený na firmwaru. V případě některých hardwarových produktů toto oprávnění vyžaduje smlouvu o podpoře hardwaru (nebo záruku) a smlouvu o podpoře softwaru. Pokud aktualizace firmwaru není určena k instalaci zákazníkem, společnost HP podnikne kroky potřebné k instalaci aktualizace firmwaru pouze v rozsahu popsaném v příslušném datovém listu podpory hardwaru (nebo popisu záruční podpory) a pouze za předpokladu, že zákazník má příslušné oprávnění a licenci používat aktualizace firmwaru.

Nárok na službu

- Zákazník je oprávněn zakoupit tuto službu, pokud je na začátku období platnosti smlouvy o podpoře vlastníkem řádné licence opravňující k používání aktuálně podporované revize softwaru. V opačném případě mohou být pro vytvoření nároku zákazníka na službu uplatněny další poplatky.
- Tuto službu je zapotřebí zakoupit pro každý systém, procesor nebo koncového uživatele v zákaznickově prostředí, který bude vyžadovat podporu.

Povinnosti zákazníka

Zde jsou uvedeny povinnosti zákazníka:

- Uchová a na vyžádání poskytne společnosti HP všechny originální softwarové licence, licenční smlouvy, licenční klíče a registrační údaje předplatného, podle toho, co se na tuto službu vztahuje,
- použije všechny softwarové produkty v souladu s aktuálními licenčními podmínkami softwaru HP odpovídajícími jeho licenci potřebného základního softwaru nebo v souladu s aktuálními licenčními podmínkami jiného dodavatele softwaru, jsou-li takové,
- ponese odpovědnost za kroky podniknuté v souvislosti s aktualizacemi softwarových produktů a upozorněními na zastaralý software z portálu HP Support Centre.

Informace o objednávání

Chcete-li objednat tuto službu, obraťte se na obchodního zástupce společnosti HP a uveďte jedno z následujících čísel produktů:

Pro službu Care Pack technické softwarové podpory platí:

- zákazníci, kteří zakoupí tuto službu Care Pack, mohou během období platnosti smlouvy podat neomezený počet žádostí o technickou podporu.

Pro smluvní služby technické softwarové podpory platí:

- HA158AC - smluvní služba neomezené technické softwarové podpory - podpora s neomezeným počtem žádostí je navržena pro zákazníka, který upřednostňuje stálý rozpočet na podporu a možnost při problémech se softwarem kontaktovat společnost HP a nechce před koncem období platnosti smlouvy vyčerpat zakoupenou zásobu případů podpory. Zákazníci s neomezenou smlouvou mohou během období platnosti smlouvy podat neomezený počet žádostí o podporu. Na tyto žádosti o podporu se vztahují zákazníkům vybrané doby pokrytí a odezvy.
- HA159AC - smluvní služba technické softwarové podpory pro určitý počet incidentů - podpora založená na incidentech (k dispozici pouze pro vybrané produkty Microsoft®, Linux® a Novell) umožňuje zákazníkovi zakoupit fixní počet žádostí (incidentů), které může využít během jednoletého období platnosti smlouvy. Pro technickou softwarovou podporu lze zakoupit minimálně 10 incidentů. Platnost nevyužitých incidentů vyprší na konci období platnosti smlouvy. Incident, definovaný jako jedno zadání problému, je považován společností HP za využitý po vyřešení konkrétního problému bez ohledu na počet žádostí potřebných k jeho vyřešení. Následující seznam zahrnuje mimo jiné případy, kdy je incident definován jako vyřešený:
 - zákazník obdržel informaci, kterou má společnost HP k dispozici, týkající se vyřešení problému,
 - zákazník obdržel informaci, jak získat softwarovou záplatu nebo softwarové záplaty, které problém vyřeší,
 - zákazník obdržel oznámení, že softwarový problém je způsoben známou, nevyřešenou chybou v softwaru,
 - zákazník obdržel oznámení, že problém byl identifikován jako hardwarový problém,
 - zákazník obdržel oznámení, že problém byl opraven v následující verzi produktu.

Další informace naleznete na adrese
hp.com/go/cpc

**Zaregistrujte se pro získávání
aktuálních zpráv na adrese**
hp.com/go/getupdated

Služby společnosti HP se řídí příslušnými podmínkami služby společnosti HP, které byly zákazníkovi při nákupu poskytnuty nebo ukázány. Zákazník může mít podle příslušných místních zákonů další zákonná práva a tato práva nejsou žádným způsobem ovlivněna podmínkami služby společnosti HP ani omezenou zárukou společnosti HP poskytovanou s produktem HP.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Informace zde obsažené se mohou měnit bez předchozího upozornění. Na produkty a služby poskytuje společnost HP pouze záruky, které jsou výslovně uvedeny v doprovodném záručním listu. Žádné informace uvedené v tomto dokumentu nepředstavují doplňující záruky nebo výslovnou či předpokládanou faktickou nebo právní podmínku. HP neodpovídá za případné technické a textové chyby či nedopatření, které se zde mohou vyskytnout.

Linux je registrovaná ochranná známka Linuse Torvaldse v USA a dalších zemích. Microsoft, Encarta, MSN a Windows jsou buď registrované obchodní známky, nebo obchodní známky společnosti Microsoft Corporation ve Spojených státech a případně dalších zemích.

