

Supporto tecnico software

Care Pack e Servizi contrattuali, parte dell'assistenza HP



Vantaggi del servizio

- Accesso a risorse tecniche specializzate HP per velocizzare la risoluzione dei problemi
- Può contribuire a migliorare le performance dei sistemi e a ridurre i downtime causati da difetti software
- Tempi di risposta affidabili

Caratteristiche principali del servizio

- Accesso alle risorse tecniche
- Analisi e risoluzione dei problemi
- Isolamento dei problemi
- Gestione dell'escalation
- Supporto elettronico del software
- Supporto operativo e alle funzionalità del software
- Accesso remoto
- Supporto e consulenza per l'installazione
- Finestra di copertura flessibile
- Tempo di risposta flessibile
- Richiedenti di supporto aggiuntivi indicati dal Cliente (facoltativo con i servizi contrattuali)
- Supporto onsite su richiesta del Cliente

Il Supporto tecnico software HP fornisce servizi completi di supporto software da remoto per i prodotti software HP e per una selezione di prodotti software di terze parti.

Con il Supporto tecnico software HP, il personale IT può accedere in modo rapido e veloce all'HP Global Support Center. I tecnici HP collaborano con il team IT del Cliente e forniscono consulenza sulle funzionalità e sull'utilizzo dei prodotti software, assistenza per l'individuazione e la risoluzione dei problemi e identificano i difetti software.

Questo servizio fornisce anche l'accesso elettronico a informazioni complete di supporto, consentendo al personale IT del Cliente di reperire informazioni essenziali sui prodotti e sull'assistenza.

Specifiche

Tabella 1. Caratteristiche principali del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Accesso alle risorse tecniche	Il Cliente può comunicare con il personale tecnico specializzato HP tramite telefono, e-mail o fax (se disponibile localmente) per richiedere assistenza per la risoluzione di problemi software oppure operativi.
Analisi e risoluzione dei problemi	HP fornisce assistenza correttiva per risolvere problemi software identificabili e riproducibili dal Cliente. HP fornisce assistenza per aiutare il Cliente a identificare i problemi che sono difficili da riprodurre. Il Cliente riceve anche assistenza per la risoluzione dei problemi e la determinazione dei parametri per le configurazioni supportate.
Isolamento dei problemi	HP garantisce l'isolamento per il prodotto software. Se si ritiene che il problema sia correlato all'hardware, il Cliente ne viene informato. Se l'hardware del Cliente è coperto da un contratto di assistenza HP per la manutenzione in loco, verrà registrata una richiesta di servizio per conto del Cliente. Se disponibile e previa approvazione del Cliente, verrà effettuata una richiesta di servizio su chiamata in base alle tariffe orarie e materiali correnti per conto del Cliente per problemi relativi a hardware non coperto da un servizio di assistenza on site HP.
Gestione dell'escalation	HP ha definito delle procedure formali di escalation per facilitare la risoluzione dei problemi più complessi. Il servizio di assistenza HP coordina l'escalation del problema, coinvolgendo rapidamente gli specialisti competenti all'interno di HP e/o presso terze parti selezionate.
Supporto elettronico del software	Come parte del servizio, HP offre l'accesso a determinati strumenti e servizi elettronici basati su Web correlati al software. Tali strumenti consentono al Cliente di accedere ad una serie di funzionalità, come la ricerca all'interno del knowledge database di supporto tecnico e documentazione, che facilitano una più rapida risoluzione dei problemi e la partecipazione a forum di supporto che contribuiscono a risolvere i problemi e a condividere le best practice con altri utenti registrati. Inoltre, il Cliente può utilizzare uno strumento Web per inviare le domande direttamente all'HP Global Solution Center e visualizzare lo stato di ogni richiesta di servizio inviata.

Tabella 1. Caratteristiche servizio (continua)

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Supporto operativo e alle funzionalità del software	HP fornisce informazioni sulle funzionalità disponibili più recenti del prodotto, sui problemi noti e sulle soluzioni disponibili; consulenza e assistenza operativa.
Accesso remoto	<p>Su proposta di HP e con il consenso del Cliente, è possibile utilizzare strumenti di accesso remoto, per facilitare la risoluzione del problema. L'utilizzo di questi tool consente ad HP di lavorare in modo interattivo con il Cliente e di effettuare da remoto la diagnosi dei problemi ai sistemi del Cliente.</p> <p>Il Cliente può scegliere di utilizzare uno di questi strumenti di accesso remoto per ricevere assistenza alla richiesta di supporto. Come parte di questa funzionalità, devono essere utilizzati solo strumenti forniti/approvati da HP.</p>
Supporto e consulenza per l'installazione	<p>Viene fornita consulenza tecnica di base al Cliente qualora incontri difficoltà nell'installazione di un prodotto software o necessiti di consigli sui corretti metodi di installazione e di aggiornamento di singole applicazioni. Tale consulenza viene anche erogata per i prodotti software installati in un ambiente di rete. L'entità di questo tipo di consulenza è a discrezione di HP.</p> <p>È escluso da questo supporto di carattere consulenziale, a titolo esemplificativo, il download di pacchetti software completi o la guida del Cliente dall'inizio alla fine di un'installazione. Questi servizi sono disponibili ad un importo aggiuntivo e possono essere acquistati separatamente da HP.</p>
Finestra di copertura flessibile	<p>La finestra di copertura specifica il tempo durante il quale i servizi sono disponibili e varia a seconda del tipo di servizio acquistato dal Cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Care Pack di supporto tecnico software: <ul style="list-style-type: none"> – Orari di lavoro standard, giorni di lavoro standard: il servizio è disponibile dalle 8:00 alle 17:00 ora locale, dal lunedì al venerdì escluse le vacanze HP. Questa copertura è valida quando viene acquistato il Supporto software M-F. – 24x7: il servizio è disponibile 24 ore su 24, dal lunedì al venerdì incluse le vacanze HP. Questa finestra di copertura è valida quando viene acquistato il Supporto software 24x7. • Servizi contrattuali di supporto tecnico software <ul style="list-style-type: none"> – Sono disponibili orari flessibili di copertura che possono essere scelti dal Cliente secondo le sue necessità. <p>Le richieste di assistenza ricevute al di fuori della finestra di copertura saranno registrate il primo giorno successivo nel quale esiste una finestra di copertura. Tutte le finestre di copertura sono soggette alla disponibilità locale. Contattate l'ufficio vendite HP locale per informazioni dettagliate sulle opzioni della finestra di copertura del servizio e la disponibilità.</p>
Tempo di risposta flessibile	<p>Il tempo di risposta definisce il periodo di tempo che comincia quando la richiesta di assistenza iniziale viene ricevuta e registrata da HP e termina quando il rappresentante autorizzato HP contatta il Cliente per esaminare la richiesta, se questo tempo rientra nella finestra di copertura selezionata dal Cliente. Le richieste di assistenza ricevute al di fuori della finestra di copertura del Cliente saranno registrate il primo giorno successivo nel quale esiste una finestra di copertura (può variare in base all'area geografica).</p> <p>Sono disponibili i seguenti tempi di risposta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risposta standard: un rappresentante autorizzato HP contatterà il Cliente per iniziare il servizio di supporto tecnico software entro 2 ore dalla registrazione della richiesta di assistenza, se rientra nella finestra di copertura indicata nel contratto. Questo tempo di risposta è quello predefinito per il Care Pack di supporto tecnico software, per i Servizi contrattuali illimitati di supporto tecnico software e per i Servizi contrattuali di supporto tecnico software per incident. • Risposta entro 1 ora: un rappresentante autorizzato HP contatterà il Cliente per iniziare il servizio di supporto tecnico software entro 1 ora dalla registrazione della richiesta di assistenza, se rientra nella finestra di copertura indicata nel contratto. Si tratta di un tempo di risposta opzionale, che può essere acquistato solo con il servizio Supporto tecnico software illimitato.

Tabella 2. Caratteristiche di servizio opzionali per i Servizi contrattuali

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Richiedenti di supporto aggiuntivi indicati dal Cliente	Questo servizio include assistenza per tre richiedenti indicati dal Cliente. Inoltre il Cliente può acquistare assistenza per ulteriori richiedenti.
Supporto onsite su richiesta del Cliente	Il Cliente può acquistare i servizi di supporto di un tecnico software specializzato HP. Questa opzione è disponibile per i Clienti che non considerano una valida alternativa i servizi di supporto software da remoto.

Limitazioni del servizio

- Il tempo di risposta indicato in questo documento rappresenta un tipico tempo di risposta alle richieste di supporto tecnico del Cliente. Gli obiettivi dei tempi di risposta non costituiscono in alcun modo un requisito legale o un obbligo per HP di fornire sempre la risposta nei tempi indicati.
- L'accesso da parte del Cliente alle risorse tecniche HP per il supporto di software con licenze a termine può essere limitato alla registrazione di richieste tramite Web.

Prerequisiti

Per poter usufruire di questo servizio il prodotto software HP per cui si utilizzerà il Supporto tecnico software deve essere coperto da un contratto di assistenza HP che comprende il servizio HP Software Updates, salvo determinate eccezioni. Il servizio HP Software Updates non è un prerequisito per i seguenti prodotti:

- Prodotti per cui non sia disponibile il servizio HP Software Updates
- Prodotti per cui non è richiesto il servizio HP Software Updates

Per il software basato su firmware, il Cliente deve avere diritto agli aggiornamenti del firmware ed anche del software basato su firmware. Per determinati prodotti hardware, questa titolarità richiede sia un contratto di assistenza hardware (o garanzia) sia un contratto di supporto software. Se l'aggiornamento del firmware non può essere installato dal Cliente, HP provvederà all'installazione dell'aggiornamento firmware solo per quanto descritto nella relativa scheda tecnica di assistenza hardware (o descrizione dell'assistenza in garanzia) e solo se il Cliente dispone dell'opportuna titolarità e della licenza d'uso degli aggiornamenti firmware.

Prerequisiti del servizio

- Per avere diritto ad acquistare questo servizio, il Cliente deve disporre della licenza appropriata per utilizzare la versione del prodotto software attuale all'inizio del periodo del contratto di assistenza; diversamente, potrà essere applicato un importo aggiuntivo per garantire al Cliente il diritto di acquistare il servizio.
- Questo servizio deve essere acquistato per ciascun sistema, processore, core di processore o utente finale nell'ambiente del Cliente che richiede assistenza.

Responsabilità del Cliente

Il Cliente si impegna a:

- Conservare e fornire su richiesta di HP tutte le licenze software originali, i contratti di licenza, codici di licenza e le informazioni sulla registrazione del servizio, come richiesto da questo servizio.
- Utilizzare tutti i prodotti software in conformità con gli attuali termini di licenza software HP che corrispondono all'indispensabile licenza software del Cliente o in conformità con gli attuali termini di licenza del produttore software di terze parti, secondo i casi.
- Assumersi la responsabilità di agire in merito ad aggiornamenti di prodotti software e notifiche di obsolescenza ricevuti dall'HP Support Center

Informazioni per l'ordine

Per ordinare questo servizio, contattare il rappresentante di vendita HP e fare riferimento ad uno dei codici di prodotto riportati di seguito:

Per il Care Pack di supporto tecnico software:

- I Clienti che acquistano il Care Pack possono effettuare un numero illimitato di chiamate di assistenza durante il periodo di validità del contratto del pacchetto.

Per i Servizi contrattuali di supporto tecnico software:

- HA158AC per il servizio Supporto tecnico software illimitato HP—Il supporto illimitato è rivolto al Cliente che preferisce un budget fisso per il supporto con la possibilità di rivolgersi ad HP per problemi software senza esaurire il numero di incident acquistati prima della fine del contratto. I Clienti con un servizio senza limiti possono effettuare un numero illimitato di chiamate di assistenza durante il periodo di validità del contratto, relativamente alle finestre di copertura e ai tempi di risposta selezionati.
- HA159AC per il servizio Supporto tecnico software per incident HP—Il supporto per incident (disponibile solo per determinati prodotti Microsoft®, Linux® e Novell) consente al Cliente di acquistare un numero fisso di chiamate (incident) da utilizzare nel corso dell'anno di contratto. È necessario acquistare un minimo di 10 incident con il servizio Supporto tecnico software HP. Gli incident non utilizzati scadono al termine del contratto. Un incident, ovvero la chiamata effettuata per segnalare un singolo problema, viene considerato utilizzato da HP solo dopo che il problema è stato risolto, indipendentemente dal numero di chiamate effettuate per risolvere il problema. Nell'elenco seguente sono riportati, a titolo esemplificativo, i casi in cui un incident si considera risolto:
 - Il Cliente ha ricevuto le informazioni di cui HP dispone in merito alla risoluzione del problema.
 - Il Cliente ha ricevuto informazioni su come ottenere patch necessarie per risolvere il problema.
 - Al Cliente è stato notificato che il problema software va attribuito a un errore noto, ma non risolto del software.
 - Al Cliente è stato notificato che il problema è stato individuato come problema hardware.
 - Al Cliente è stato notificato che il problema è stato corretto in una release successiva del prodotto.

Per saperne di più

hp.com/go/cpc

Registrati per ricevere gli aggiornamenti

hp.com/go/getupdated

I Servizi HP sono disciplinati dai termini e dalle condizioni di servizio applicabili forniti o indicati al Cliente al momento dell'acquisto. Il cliente può vantare ulteriori diritti legali in base alle leggi locali applicabili e tali diritti non sono in alcun modo influenzati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla Garanzia limitata HP fornita con un prodotto HP.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute sono soggette a modifica senza preavviso. Le garanzie per i prodotti e i servizi HP sono esclusivamente quelle specificate nelle dichiarazioni di garanzia allegate a tali prodotti e servizi. Niente di ciò che è contenuto nel presente documento può essere ritenuto una garanzia aggiuntiva. HP declina qualsiasi responsabilità per eventuali errori tecnici o editoriali o omissioni presenti in questo documento.

Linux è un marchio registrato di Linus Torvalds negli Stati Uniti e in altri paesi. Microsoft, Encarta, MSN e Windows sono marchi o marchi registrati di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

