

HP-programvarestøtte



HP Care Pack og kontraktsfestede tjenester, en del av HP Care



Tilgang til HPs tekniske ressurser for problemløsning



Potensielt lavere anskaffelseskostnad for individuelle programvareoppdateringer via abonnementsbesparelser



Kan bidra til forbedret systemytelse og redusert nedetid som skyldes programvaredefekter



Forutsigbare kostnader for mottak av siste programvareversjon fra HP og kvalifiserte tredjeparter



HP-programvarestøtte gir omfattende programvaretjenester for programvareprodukter fra HP og utvalgte HP-støttede tredjeparter. HP-programvarestøtte gir også tilgang til HPs tekniske ressurser for hjelp til å løse problemer med implementering eller drift av programvare.

Tjenestedetaljer

- Tilgang til tekniske ressurser
- Problemanalyse og problemløsning
- Behandling av eskalering
- Lisens til å bruke programvareoppdateringer
- Oppdatering av programvareprodukter og dokumentasjon
- Støtte til programvarefunksjoner og drift
- Fjerntilgang
- Isolering av problemer
- Tilgang til elektronisk kundestøtte, informasjon og tjenester
- Dekningsvindu
- HPs anbefalte metoder for programvare- og dokumentasjonsoppdateringer
- Ekstern programvareinstallering

HP utgir oppdateringer av programvare og referansehåndbøker så snart de gjøres tilgjengelig. Oppdateringer av programvareprodukter fra utvalgte HP-støttede tredjeparter vedlegges når de gjøres tilgjengelig fra den opphavlige programvareprodusenten. HP-programvarestøtte inkluderer også lisens til å bruke programvareoppdateringer for hver system-, prosessor- eller sluttbrukerlisens i henhold til vilkårene i den opphavlige lisensen fra HP eller andre produsenter.

Dessuten gir HP-programvarestøtte elektronisk tilgang til relatert produkt- og støtteinformasjon, noe som gjør at hele IT-staben kan finne denne vesentlige kommersielt tilgjengelige informasjonen. Tilgang til tredjepartsprodukter er avhengig av tilgjengelighet til informasjon fra den opphavlige produsenten.

Spesifikasjoner om tjenestefunk- sjoner

EMNE	LEVERANSESPESIFIKASJONER
Tilgang til tekniske ressurser	Kunden kan bruke HPs tekniske ressurser via telefon, elektronisk kommunikasjon eller faks (hvor lokalt tilgjengelig) for hjelp til å løse problemer med implementering eller drift av programvare. En HP-autorisert representant kontakter kunden og iverksetter teknisk programvarestøtte innen to timer etter at serviceforespørselen er blitt logget, hvis forespørselens tidspunkt faller innenfor kontraktens dekningsstid.
Problemanalyse og problemløsning	HP gir korrigerende støtte for å oppklare problemer med programvareprodukter så fremt de kan identifiseres og reproduseres av kunden. HP hjelper også kunden med å identifisere problemer som er vanskelig å reprodusere. Dessuten får kunden hjelp til å feilsøke problemer og fastslå konfigurasjonsparametre for støttede konfigurasjoner.
Behandling av eskalering	HP tar i bruk etablert formelle eskaleringsprosedyrer for å gjøre det enklere å løse intrikate problemer. HPs lokale ledelse koordinerer problemeskaleringen ved å trekke inn HP-ressurser med relevante ferdigheter til å bistå med problemløsningen. Når det gjelder utvalgte programvareprodukter fra tredjepart hvor HP gir programvarestøtte og oppdateringstjenester, vil HP følge den vedtatte eskaleringsprosessen som er etablert mellom HP og tredjepartsleverandøren, og bidra med problemløsning.
Lisens til å bruke programvareoppdateringer	Kunden mottar lisens for å bruke oppdateringer av programvare fra HP eller HP-støttede tredjeparter for hver system-, prosessor- eller sluttbrukerlisens dekket av denne tjenesten, i henhold til vilkårene i den opphavlige lisensen fra HP eller andre produsenter. Lisensvilkårene skal være som beskrevet i HPs programvarelisensvilkår motsvarende kundens forutsatte underliggende programvarelisens, eller i tråd med gjeldende lisensvilkår fra en eventuelt tredjeparts programvareprodusent, inkludert eventuelle ekstra programvarelisenser.
Oppdatering av programvareprodukter og dokumentasjon	Når HP utgir oppdateringer til HP-programvare, gjøres de siste revisjonene av programvaren og referansehåndbøkene tilgjengelig for kunden. Når det gjelder tredjeparts programvare, vil HP sørge for programvareoppdateringer i den grad de gjøres tilgjengelig fra tredjeparten, eller anviser om hvordan eventuelle programvareoppdateringer kan skaffes direkte fra tredjeparten. Det blir også levert en lisensnøkkel eller tilgangskode, eller anvisninger om hvordan lisensnøgkelen eller tilgangskoden kan skaffes, når dette kreves for å laste ned, installere eller kjøre den siste programvarerevisjonen. Oppdateringer for mesteparten av HP-programvare og utvalgt HP-støttet tredjepartsprogramvare gjøres tilgjengelig via følgende prosess: Send en e-post til e-sw-ops-support@hp.com med «Software Updates Portal» som emne, og oppgi navnet på løsningen du bruker, i teksten. For annen HP-støttet programvare fra tredjepart må kunden kanskje laste ned oppdateringer direkte fra leverandørens nettsted.

Spesifikasjoner om tjenestefunksjoner, fortsettelse

EMNE	LEVERANSESPESIFIKASJONER
Støtte til programvarefunksjoner og drift	HP gir kommersielt tilgjengelig informasjon om nye produktfunksjoner, kjente problemer og tilgjengelig løsninger, og råd og hjelp angående drift.
Fjerntilgang	Hvis HP tilbyr og kunden godkjenner det, kan utvalgte fjerntilgangsverktøy benyttes for å forenkle problemløsningen. Bruken av disse verktøyene gjør det mulig for HP å arbeide interaktivt med kunden, og legger til rette for fjerndiagnostisering av problemer i kundens system. Kunden kan velge et av disse fjerntilgangsverktøyene for hjelp med å løse serviceforespørsler. Det kan kun brukes verktøy som er levert og godkjent av HP som en del av denne tjenstedetalljen.
Isolering av problemer	Det gis hjelp for å isolere problemer med programvareproduktet. Kunden blir informert om problemet anses å være maskinvarerelatert. Hvis kundens maskinvare er dekket av en tjenesteavtale om vedlikehold av HP-maskinvare på stedet, vil det bli registrert en serviceforespørsel på kundens vegne. Med kundens godkjenning vil det bli registrert en serviceforespørsel per hendelse på kundens vegne for problemer som er relatert til maskinvare som ikke er dekket av en tjenesteavtale om vedlikehold av HP-maskinvare på stedet.
Tilgang til elektronisk kundestøtte, informasjon og tjenester	Som en del av denne tjenesten gir HP tilgang til bestemte kommersielt tilgjengelige elektroniske og nettbaserte verktøy. Kunden har tilgang til: • Visse funksjoner som gjøres tilgjengelige for registrerte brukere, inkludert nedlasting av utvalgt programvare og fastvarerettelser fra HP, abonnement på maskinvarerelaterte proaktive tjenestevarsler og deltagelse i kundestøttefora for løsning av problemer og deling av gode løsninger med andre registrerte brukere. • Utvidede nettbaserte søk etter tekniske hjelpedokumenter for å påskynde problemløsningen. • Et nettbasert verktøy for å sende spørsmål direkte til HP Global Solution Centre; dette verktøyet bidrar til å løse problemer raskt via en førkvalifiseringsprosess som leder støtte- eller serviceforespørselen til en tekniker som er kvalifisert til å svare på spørsmålet; verktøyet gjør det også mulig å se status for hver støtte- eller servicehenvendelse som er innsendt elektronisk eller telefonisk. • Kunnskapsdatabaser drevet av HP eller en tredjepart for visse tredjepartsprodukter, hvor kunden kan søke etter og hente produktinformasjon, finne svar på spørsmål, delta i kundestøttefora og laste ned programvarerettelser. Hvis du har kjøpt en løsning fra HP og en programvarekontrakt eller Care Pack, er du berettiget til oppdateringer. Slik skaffes en oppdatering eller fornyet lisens: Send en e-post til e-sw-ops-support@hp.com med «Software Updates Portal» som emne, og oppgi navnet på løsningen du bruker, i teksten.
Dekningsvindu	Dekningsvinduet spesifiserer tiden når tjenestene er tilgjengelige. • Standard arbeidstid, standard virkedager (standard tjeneste) Tjenesten er tilgjengelig mellom klokken 08:00 og 17:00 lokal tid, mandag til fredag med unntak av HPs fridager. Denne deknningen gjelder når programvarestøtte 9x5 er kjøpt. Henvendelser som mottas utenfor dekningsvinduet, blir registrert neste dag kunden har et dekningsvindu (kan variere med geografisk beliggenhet). • 24x7 (valgfri tjeneste): Tjenesten er tilgjengelig 24 timer i døgnet fra mandag til søndag, inkludert HP-fridager. Dette dekningsvinduet gjelder når programvarestøtte 24x7 er kjøpt.

Spesifikasjoner om tjenestefunksjoner, fortsettelse

EMNE	LEVERANSESPESIFIKASJONER
Responsnivåer for kundestøtte	HP vil avgjøre alvorlighetsgraden for en støtteforespørsel. Følgende responsnivåer for kundestøtte (beregnet fra det tidspunktet kundens forespørsel loggføres av HP etter et kundenanrop, til det tidspunktet HP tar kontakt med kunden) tas i bruk: • Alvorlighetsgrad 1: Fire arbeidstimer • Alvorlighetsgrad 2: Neste virkedag • Alvorlighetsgrad 3: To virkedager Definisjoner av alvorlighetsgrader for respons: • Alvorlighetsgrad 1: Et katastrofalt problem som kan påvirke kundens evne til å drive forretninger. Dette betyr at kundens systemer og/eller produkter er nede eller har sluttet å fungere, inkludert kundens manglende evne til å skrive ut (over 50 % av kundens steder er påvirket), uten at det finnes en prosedyreløsning. • Alvorlighetsgrad 2: Et problem med høy innvirkning der kundens drift er forstyrret, men det er mulig å skrive ut og opprettholde nødvendige operasjoner på virksomhetsnivå. Problemet kan kreve installering av en reparasjon på kundens systemer i forkant av den neste planlagte kommersielle utgivelsen av produktet. • Alvorlighetsgrad 3: Et problem med middels til lav innvirkning som involverer delvis tap av ikke-kritisk funksjonalitet. Problemet svekker noen operasjoner, men gir kunden muligheten til fortsatt drift. Dette kan være et mindre problem med begrenset tap eller ingen tap av funksjonalitet eller innvirkning på kundens drift.
HPs anbefalte metoder for programvare- og dokumentasjonsoppdateringer	Anbefalt leveringsmetode for programvare- og dokumentasjonsoppdateringer fra HP eller HP-støttet tredjepart avgjøres av HP. Primær leveringsmetode for programvare- og dokumentasjonsoppdateringer er via nedlasting fra portalen for programvareoppdateringer og lisensiering, eller et nettsted drevet av en tredjepart.
Ekstern programvareinstallering	HP leverer eksterne programvareinstalleringstjenester til kunden både for HP-programvare og HP-støttet programvare fra tredjeparter. En HP-representant vil samarbeide med kunden for å sikre at lisensregistreringen og dokumentasjonen for løsningsdesignet og distribusjonen fullføres på tiden, og at forutsetningene for installeringen oppfylles. Disse installeringstjenestene leveres i henhold til de definerte leveransene i de profesjonelle care pack-tjenestene. Disse care pack-tjenestene er tilgjengelige mot et tillegg i prisen og kan kjøpes enkeltvis fra HP.

Kundens ansvar

Kunden skal:

- Ta vare på alle opphavlige programvarelisenser, lisensavtaler, lisensnøkler og informasjon om registrering av abonnements tjenester, og på HPs anmodning fremlegge det som er relevant for denne tjenesten.
- Bruke alle programvareprodukter i samsvar med HPs gjeldende programvarelisensvilkår motsvarende kundens forutsatte underliggende programvarelisens, eller i tråd med gjeldende lisensvilkår fra en eventuelt tredjeparts programvareprodusent, inkludert eventuelle ekstra programvarelisensvilkår som kan følge med slike programvareoppdateringer som tilbys under denne tjenesten.
- Ta ansvar for å følge opp oppdateringer av programvareprodukter og varsler om foreldelse fra HPs kundestøttesenter.
- Være ansvarlig for å registrere og ta i bruk et elektronisk anlegg betjent av HP eller en tredjepart for å hente informasjon om programvareprodukter eller laste ned programvareoppdateringer.

Tjenestebegrensninger

Responstiden som er oppgitt her, gis som en typisk innledende responstid for henvendelser om teknisk støtte fra kunder. Responstiden skal på ingen måte danne et juridisk krav eller forpliktelse for HP til å levere slik respons innen den angitte tiden hver gang.

Kundens tilgang til HPs tekniske ressurser for programvarestøtte med tidsavgrensede lisenser kan være begrenset til registrering av henvendelser via Internett.

Programvareoppdateringer er ikke tilgjengelig for alle programvareprodukter. På kundens forespørsel vil HP skaffe en liste over programvareproduktserier som for øyeblikket ikke inkluderer programvareoppdateringer. Når denne tjenstedetaljen er utilgjengelig, inkluderes den ikke i denne tjenesten.

For enkelte produkter omfatter programvareoppdateringer bare ubetydelig forbedrede funksjoner. Nye programvareversjoner må kjøpes separat. På kundens forespørsel vil HP skaffe en liste over programvareproduktserier hvor rett til å motta og bruke nye versjoner av programvare ikke er inkludert i denne tjenesten.

Tjenesteberettigelse

For å være berettiget til å kjøpe denne tjenesten må kunden være behørig lisensiert til å bruke den revisjonen av programvareproduktet som er gjeldende ved starten av støtteavtaleperioden; ellers kan det tas i bruk en tilleggsavgift for å gjøre kunden berettiget til tjenesten.

Denne tjenesten må kjøpes for hvert system, prosessor eller sluttbruker i kundens miljø som krever kundestøtte.

For visse tredjeparts produkter, i stedet for å kjøpe en første produktlisens, gir denne tjenesten kunden mulighet til å laste ned fra et nettsted, drevet av HP eller en tredjeparts leverandør, gjeldende revisjon av programvaren og alle programvareoppdateringer som gis ut i løpet av støtteavtaleperioden.

Generelle bestemmelser / andre eksklusjoner

Distribusjon av visse tredjeparts programvareoppdateringer, lisensavtaler og lisensnøkler kan gjøres direkte fra tredjeparts leverandør til kunden ved behov.

Bestillingsinformasjon

For ytterligere informasjon om bestilling av HP-programvarestøtte, kontakt din lokale HP-salgsrepresentant.

Lær mer på
hp.com/go/cpc

HPs tjenester er underlagt gjeldende HP-vilkår og -betingelser for tjenesten eller som forklart for kunden på kjøpstidspunktet. Kunden kan ha andre lovbestemte krav i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter påvirkes ikke på noen måte av HPs tjenestevilkår og -betingelser eller HP-garantien som følger med HP-produktet.

© Copyright 2022 HP Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantiene for HP-produkter og -tjenester er nedfelt i de uttrykkelige garantierklæringene som følger med slike produkter og tjenester. Ingenting i dette dokumentet skal tolkes som noen form for tilleggsgaranti. HP skal ikke holdes ansvarlig for redaksjonelle feil eller utelatelser som finnes i dette dokumentet.

4AA5-9599NOE, oktober 2022, Rev. 1

