

HP-ova hardverska tehnička podrška (HP Hardware Technical Support)

HP-ove ugovorne usluge podrške korisnicima



HP vam pruža izravan pristup namjenskoj HP-ovoj skupini za hardversku tehničku podršku koja se sastoji od stručnjaka druge razine.



HP-ova usluga hardverske tehničke podrške (HP Hardware Technical Support service) pruža uslugu udaljene hardverske telefonske podrške za odabrane HP-ove i Compaqove hardverske proizvode za velike korporacije, tvrtke sa samostalnim održavanjem i HP-ove partnere u prodajnim kanalima koji traže visoku razinu tehničke podrške.

HP vam pruža prioritetni pristup namjenskoj HP-ovoj skupini za tehničku podršku sastavljenoj od stručnjaka druge razine koji nude prioritetnu eskalaciju problema u slučaju potrebe.

Telefonska podrška uključuje savjetodavnu podršku za proizvode i podršku za tehničke operacije, a obuhvaća pitanja o upotrebi proizvoda te funkciji određenih komponenti. Također vas upućuje na dodatnu dokumentaciju o određenom proizvodu ili pitanju, pruža informacije o interpretaciji dokumentacije o hardverskom proizvodu te vam pojašnjava i interpretira šifre pogrešaka za proizvod.

HP-ova hardverska tehnička podrška također daje odgovore na pitanja o instalaciji hardverskog proizvoda, nadogradnji, konfiguraciji i pokretanju, vezana za HP-ove hardverske proizvode obuhvaćene ovom uslugom. To uključuje podršku za HP-ove pomoćne programe za upravljanje hardverom tijekom jamstvenog razdoblja za kvalificirane HP-ove hardverske proizvode. Uz to možete primati prijedloge korektivnih akcija za poznate poteškoće, primjerice one s konfiguracijom ili dijagnosticiranjem.

Pogodnosti

Najvažnija svojstva usluge

Ova usluga pruža:

- brz odaziv
- poboljšanu produktivnost vašeg tehničkog osoblja
- ubrzano rješavanje problema

- izravan pristup stručnjacima druge razine za hardversku tehničku podršku
- savjetodavnu podršku za proizvode i podršku za tehničke operacije
- pristup elektroničkim informacijama i uslugama podrške
- dodatne imenovane pozivatelje (po izboru)

Specifikacije

Tablica 1. Značajke usluge

Značajka

Specifikacije isporuke

Hardverska tehnička podrška

Za pomoć u dijagnosticiranju i rješavanju hardverskih problema na odabranim HP-ovim proizvodima HP osigurava pristup centru za korisničku tehničku pomoć (TAC) ili ovlaštenog tehničara s prioritarnim pristupom (telefonskim ili elektroničkim) HP-ovim tehničkim stručnjacima druge razine.

Savjetodavna podrška za proizvode i podrška za tehničke operacije

Za odabrane HP-ove ili Compaqove proizvode HP pruža savjetodavnu podršku za proizvode i podršku za tehničke operacije, koja uključuje sljedeće:

- odgovore na pitanja o upotrebi proizvoda, uključujući podršku za HP-ove upravljačke programe i strojno-programsku opremu
- odgovore na pitanja o funkciji određene komponente
- upućivanje klijenata na dodatnu dokumentaciju o određenom proizvodu ili pitanju
- pružanje informacija o interpretaciji dokumentacije o hardverskom proizvodu
- pojašnjavanje i interpretiranje šifri pogrešaka za proizvod
- odgovaranje na pitanja o instalaciji, nadogradnji, konfiguraciji i pokretanju vezana za podržane HP-ove hardverske proizvode, uključujući HP-ove pružene pomoćne programe za upravljanje hardverom
- predlaganje korektivnih akcija za poznate poteškoće, primjerice s konfiguracijom ili dijagnosticiranjem

HP rješava zahtjeve za uslugom putem obrade poziva i zatvaranja slučaja. Zahtjev za pružanjem usluge smatra se riješenim kad je zadovoljen jedan ili više navedenih kriterija:

- klijent je od HP-a primio informacije koje su omogućile rješavanje problema
- klijent je od HP-a primio informacije o načinu dobivanja podrške na lokaciji koja će omogućiti rješavanje problema
- klijent je od HP-a primio obavijest da problem uzrokuje proizvod za koji ova usluga nije dostupna
- klijent je od HP-a primio obavijest da problem uzrokuje poznati, još uvijek neriješeni hardverski problem
- klijent je od HP-a primio obavijest da je problem otklonjen u sljedećem izdanju proizvoda
- klijent je od HP-a primio obavijest da je problem identificiran kao softverski problem
- problem je eskaliran dobavljaču, a HP je ponudio odgovor koji je primio od originalnog proizvođača

HP, prema potrebi, nudi prioritetnu eskalaciju problema dostupnom HP-ovom tehničkom stručnjaku na višoj razini.

Razdoblje pokrivenosti

Razdoblje pokrivenosti uslugom navodi vrijeme tijekom kojeg klijent može nazivati HP. Usluga je dostupna 24 sata na dan, 7 dana u tjednu, uključujući HP-ove neradne dane.

Ovo razdoblje pokrivenosti ovisi o pokrivenosti u određenoj državi. Detaljne informacije o dostupnosti provjerite pri lokalnom uredu.

Pristup elektroničkim informacijama i uslugama podrške

HP će osigurati pristup elektroničkim alatima i uslugama vezanima za softver, kao što su nadopune strojno-programске opreme i proaktivne usluge obavješćivanja.

Klijenti s ugovorom za hardversku tehničku podršku imaju pristup svim uslugama dostupnima registriranim korisnicima, kao i mogućnost pretraživanja dokumentacije o tehničkoj podršci radi rješavanja problema; pristup lozinkama potrebnima za korištenje HP-ovih vlastitih dijagnostičkih alata; te mogu podnijeti zahtjeve za hardverskom tehničkom podrškom i provjeravati njihov status.

Specifikacije

Tablica 2. Izborne značajke usluge

Značajka

Specifikacije isporuke

Dodatni imenovani pozivatelji

Uz HP-ovu uslugu hardverske tehničke podrške uključena je podrška za tri imenovana pozivatelja. Klijent može po izboru kupiti podršku za dodatne pozivatelje.

Ovisno o količini poziva, stručnjak druge razine možda ne bude dostupan za usluge izvan standardnog radnog vremena. U tom će slučaju klijent biti upućen na sljedećeg dostupnog tehničkog stručnjaka kako bi se izbjegla kašnjenja s odgovorom. Iz ove su usluge izuzete usluge poput, ali bez ograničenja na sljedeće:

- podrška za sljedeće HP-ove hardverske proizvode:
 - poslovna rješenja za pohranu, poput SAN-a (osim osnovnih pitanja o međuoperabilnosti)
 - vanjski mrežni uređaji, primjerice usmjerivači ili uređaji za topologiju mreže
 - HP NonStop poslužitelji
 - hardverski sustavi temeljeni na HP UX-u i HP MPE/iX-u
- izravna podrška za operacijski sustav

- usluge koje su, prema mišljenju HP-a, potrebne zbog neodgovarajućeg tretmana ili upotrebe opreme
- sam popravak oštećenja proizvoda
- usluge potrebne zbog neovlaštenih pokušaja osoblja koje ne pripada tvrtki HP da popravlja, održava ili mijenja opremu
- usluge potrebne zbog razloga neovisnih o opremi koju HP održava
- licence i nadopune medija i dokumentacije
- podrška za hardver koji HP ne podržava
- usluge softverske podrške

Kvalificiranost za dobivanje usluge

Kvalificirane klijente čine HP-ovi korisnici s odabranim HP-ovim hardverskim proizvodima, a to su:

- Partneri u prodajnim kanalima
- Tvrtke sa samostalnim održavanjem upisane u programe za samostalno održavanje specifične za regiju (ako je primjenjivo)
- Tvrtke s hardverskim jamstvom za popravak na lokaciji ili kontaktom s HP-om ili ovlaštenim HP-ovim partnerom u pružanju usluga

Klijentove dužnosti

Klijent mora:

- dati ime i broj telefona najviše tri kontakt-osobe među svojim zaposlenicima koje su ovlaštene za korištenje ove usluge i koje mogu usmjeravati i odobravati aktivnost HP-ovih centara za podršku u slučaju kritičnog problema (uz određeni trošak može biti dodano još imenovanih pozivatelja)
- zaštititi broj telefona hardverske tehničke podrške i pristupni PIN kod od neovlaštene upotrebe
- poštivati odredbe i uvjete o licenciranju vezane za korištenje HP-ovih servisnih alata
- imati adekvatno obučeno osoblje koje je sposobno koristiti predložene relevantne servisne i dijagnostičke alate

- održavati hardver na najnovijoj razini sukladnoj s proizvođačevim standardima, preporukama ili rasporedima
- biti odgovoran za pružanje adekvatno obučene tehničke kontakt-osobe (Accredited Platform Specialist [APS] s certifikatom ili bolje) ili implementiranje centra za tehničku pomoć koji bi djelovao kao posrednik za sva pitanja o uslugama između HP-a i klijenta. Tehnička kontakt-osoba ili TAC inženjer će:
 - pružati početnu razinu usluge krajnjim korisnicima klijenta na svaki zahtjev za pružanjem usluge
 - imati pripremljenu dokumentaciju o proizvodu kada bilježi zahtjev za pružanjem hardverske tehničke podrške te će moći iznijeti pojedinosti o trenutnoj konfiguraciji i topologiji, uključujući hardversku platformu(e), operacijski sustav(e) i aplikaciju(e)
 - održavati razinu stručnosti za korektivno održavanje hardvera kojom će se moći pružati odgovarajuća tehnička podrška prvoj liniji klijentovih inženjera
- nabaviti ovu uslugu za svaki HP-ov sustav za koji klijent zatraži hardversku tehničku podršku

HP-ova hardverska tehnička podrška

Poboljšajte produktivnost svojeg tehničkog osoblja i ubrzajte rješavanje problema.

Opće odredbe/druge iznimke

- Stručnjak za tehničku podršku druge razine je iskusan stručnjak za hardversku podršku s APS (ili jednakovrijednim) certifikatom koji se obično bavi pitanjima i problemima na kojima je već radio klijent ili tehnički resursi prve razine.
- HP zadržava pravo na obavljanje kontrole lokacije i traženje serijskih brojeva za sve HP-ove proizvode obuhvaćene ovom uslugom kako bi provjerio ukupan broj sustava.
- Dodatna naknada može biti naplaćena klijentu za odgovaranje na pozive vezane uz HP-ove proizvode koji nisu obuhvaćeni jamstvom za proizvod ili ugovorom za hardversku podršku na lokaciji.

Razdoblje važenja usluge

HP-ova hardverska tehnička podrška obuhvaća odabrane HP-ove ili Compaqove komercijalne hardverske proizvode koji mogu uključivati poslužitelje koji se temelje na Intel® procesorima, stolna i prijenosna računala te odabrane Alpha sustave i vanjske uređaje.

Za detaljne informacije o obuhvaćenosti HP-ovih hardverskih proizvoda obratite se lokalnom HP-ovom prodajnom uredu ili dobavljaču HP-ove opreme.

Informacije o naručivanju

Da biste naručili HP-ovu uslugu hardverske tehničke podrške, obratite se lokalnom HP-ovom predstavniku i navedite sljedeće šifre proizvoda:

- HA153AC
- HA175AC

Za dodatne informacije

Za dodatne informacije o HP-ovim uslugama obratite se bilo kojem od prodajnih ureda diljem svijeta ili posjetite naše web-stranice na adresi www.hp.com/hps/support

© 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informacije sadržane u ovom dokumentu podložne su izmjenama bez prethodne najave. Jedina jamstva na HP-ove proizvode i usluge definirana su izričitim jamstvenim izjavama koje se isporučuju uz te proizvode i usluge. Informacije navedene u ovom dokumentu ne mogu se smatrati dodatnim garancijama. HP nije odgovoran za tehničke ili uredničke pogreške ili podatke izostavljene u ovom dokumentu. Intel je tržišni znak tvrtke Intel Corp registrirani u SAD-u. HP-ove usluge korisničke podrške određene su Prilogom SS5 i HP-ovim odredbama i uvjetima prodaje i pružanja usluga, HP-ovim Odredbama poslovanja ili HP-ovim Globalnim sporazumom i Radnim nalogom.

Ako želite saznati više, posjetite www.hp.com

5981-8520HRE. Travanj 2004

