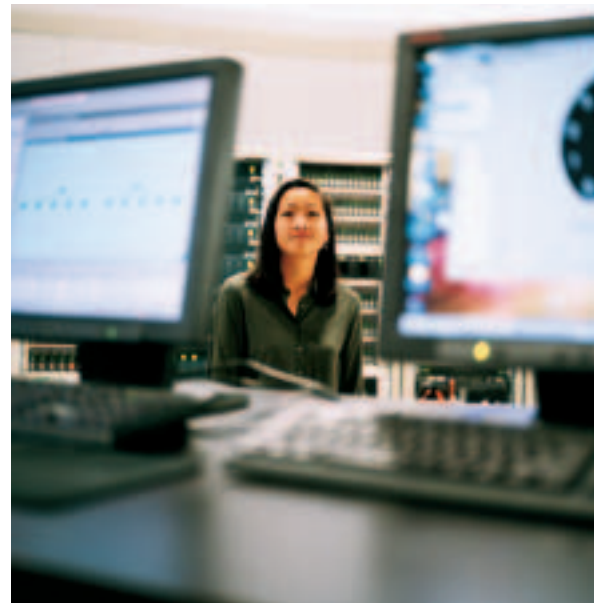


HP-ova Usluga softverske tehničke podrške

HP-ove usluge korisničke podrške po događajima



Stručnjaci u HP-ovom Centru za podršku rade s vašim IT timom na dijagnosticiranju i rješavanju softverskih problema.



HP-ova Usluga tehničke softverske podrške pruža sveobuhvatne usluge daljinske softverske podrške koje pokrivaju softver tvrtke HP i odabrani softver treće strane.

Uz HP-ovu Uslugu tehničke softverske podrške vaše IT osoblje može se pouzdati u brz i pouzdan pristup stručnjacima u Centru za podršku.

Ti stručnjaci surađuju s vašim IT timom i pružaju savjete o značajkama i korištenju softvera, rade na dijagnosticiranju problema i njihovom rješavanju, prepoznavanju oštećenja softvera te osiguravaju pristup zakrpama.

Ova usluga uključuje i elektronički pristup informacijama vezanim uz podršku, što omogućuje svim članovima vašeg IT osoblja da pronađu potrebne informacije o proizvodima i podršci.

Prednosti usluge

Najistaknutiji dio ponude

Ova usluga omogućuje vam da:

- poboljšate produktivnost upravitelja sustava i operatera
- povećate performanse sustava i smanjite prazan hod zbog softverskih poteškoća
- ubrzate rješavanje problema putem izučenih tehničkih resursa

- Elektronička softverska podrška
- Pristup tehničkim resursima
- Analiza i rješavanje problema
- Upravljanje procesom eskalacije
- Softverske značajke i operativna podrška
- Izolacija problema
- Daljinski pristup
- Savjetodavna podrška prilikom instalacije
- Fleksibilno razdoblje pokrivenosti
- Dodatni imenovani pozivatelji (po izboru)
- Podrška na lokaciji klijenta za njegov zahtjev (po izboru)
- Podrška za prethodne/posljednju verziju s inženjerskim održavanjem (po izboru)
- Podrška za prethodne/posljednju verziju bez inženjerskog održavanja (po izboru)

Specifikacije

Tablica 1. Značajke usluge

Značajka

Specifikacije isporuke

Elektronička softverska podrška	Kao dio ove usluge HP će osigurati pristup određenim elektroničkim alatima i uslugama vezanim uz softver. Kao vlasnik ugovora za Uslugu tehničke softverske podrške na lokaciji klijenta, klijent ima pristup uslugama koje su dostupne svim registriranim korisnicima hardverske podrške, plus dodatne mogućnosti kao što su pretraživanje dokumentacije o tehničkoj podršci kako bi se olakšalo rješavanje problema; preuzimanje zakrpa za HP-ov softver; podnošenje i provjera statusa zahtjeva za podrškom.
Pristup tehničkim resursima	Klijent može pristupiti HP-ovim tehničkim resursima putem telefona, elektroničkom komunikacijom ili telefaksom (gdje je to moguće na pojedinim lokacijama) kako bi dobio pomoć u rješavanju poteškoća instalacije softvera ili problema u radu.
Analiza i rješavanje problema	HP pruža i korektivnu podršku za rješavanje prepoznatljivih problema sa softverskim proizvodima koje klijent može ponovo proizvesti. HP pruža i podršku i pomaže klijentima identificirati probleme koje je teško ponovo proizvesti. Klijent dobiva pomoć u otklanjanju poteškoća i rješavanju parametara konfiguracije.
Upravljanje procesom eskalacije	HP je utemeljio službene postupke eskalacije kako bi olakšao rješavanje kompleksnih softverskih problema. Lokalni HP-ov ured koordinira eskalacijom problema i brzo poziva vještine ključnih stručnjaka za rješavanje problema u cijelom HP-u i odabranim trećim stranama.
Softverske značajke i operativna podrška	HP pruža informacije o najnovijim značajkama proizvoda, poznatim problemima i dostupnim rješenjima te operativne savjete i pomoć.
Izolacija problema	HP-ovi tehnički resursi osiguravaju i izolaciju problema za softverski proizvod. Klijent se obavješćuje ako HP smatra da je problem hardverski. Ako je klijentov hardver pokriven ugovorom o održavanju hardvera na lokaciji klijenta, zahtjev za uslugom će se u ime klijenta prijaviti uredu za dijagnostiku prije odaziva. Uz odobrenje klijenta zahtjev za uslugom po pozivu bit će prijavljen za probleme vezane uz hardver koji nije pokriven ugovorom o održavanju na lokaciji klijenta.
Daljinski pristup	Ako HP tako odluči – i klijent odobri – za olakšano rješavanje problema mogu se upotrijebiti alati za daljinski pristup, kao što je alat za telefonsku podršku. Korištenje tih alata omogućuje HP-u interaktivni rad s klijentima te olakšano daljinsko dijagnosticiranje problema na sustavu klijenta. Klijent se može odlučiti na upotrebu bilo kojeg od tih alata za udaljeni pristup kako bi pomogao u rješavanju zahtjeva za uslugom. Kao dio ove značajke i usluge mogu se koristiti samo alati koje odobri i instalira HP.
Savjetodavna podrška prilikom instalacije	Savjetodavna podrška pruža se klijentima koji nakon instalacije i konfiguracije softverskih proizvoda imaju poteškoća. Savjetodavna podrška također se pruža za proizvode koji su instalirani u mrežnom okruženju. Ova značajka usluge ne uključuje instalaciju i konfiguraciju cjelokupnih softverskih proizvoda. No te usluge su dostupne preko dodatne naplate i mogu se od HP-a kupiti odvojeno.
Fleksibilno razdoblje pokrivenosti	U razdoblju pokrivenosti navedeno je vrijeme tijekom kojeg su te usluge dostupne. Fleksibilno vrijeme pokrivenosti dostupno je kako bi se olakšala prilagodba razdoblja pokrivenosti da bi se zadovoljile jedinstvene poslovne potrebe klijenta.

Izborna značajka	Specifikacije isporuke
Dodatni imenovani pozivatelji	Uz HP-ovu Uslugu tehničke softverske podrške uključena je podrška za tri imenovana klijentova pozivatelja. Klijent može po izboru kupiti podršku za dodatne imenovane pozivatelje.
Podrška na lokaciji klijenta za njegov zahtjev	Klijent može kupiti i prisustvo HP-ovog dobavljača tehničke softverske podrške na svojoj lokaciji. Ovu mogućnost upotrijebite onda kad se klijentu ne čini da je daljinska tehnička softverska podrška prihvatljiva alternativa.
Podrška za prethodne / posljednju verziju	<p>Podrška za prethodne verzije i posljednju verziju (posljednja verzija softverskog proizvoda znači softverski proizvod za koji neće biti izdana nova verzija) dostupna je u obliku dviju ponuda usluga kojima se zadovoljavaju specifične potrebe klijenta:</p> <ul style="list-style-type: none">• Podrška za prethodne /posljednju verziju s inženjerskim održavanjem uključuje eskalaciju prema inženjerskim poslovima kako bi se mogle razviti zakrpe i zaobilazna rješenja ako HP smatra da su takva rješenja potrebna. Za detaljnije informacije o proizvodima i verzijama tih proizvoda koji imaju podršku za prethodne i posljednju verziju s inženjerskim održavanjem posjetite stranicu http://h18005.www1.hp.com/services/software/ss_pvs.html.• Podrška za prethodne /posljednju verziju bez inženjerskog održavanja ne uključuje eskalaciju prema inženjerskim poslovima, usluzi koja bi mogla biti potrebna ako ne postoje zakrpe ili zaobilazna rješenja za rješavanje problema. <p>Za detaljnije informacije o proizvodima i verzijama tih proizvoda koji imaju podršku za prethodne i posljednju verziju, obratite se lokalnom HP-ovom prodajnom uredu.</p>

Prikladnost za dobivanje usluge

Da bi klijent bio kvalificiran za dobivanje ove usluge, HP-ovi softverski proizvodi za koje će se koristiti usluga tehničke softverske podrške mora biti pokrivena ugovorom o Usluzi nadopune softvera, s određenim iznimkama.

Ugovor o Usluzi nadopune softvera nije preduvjet prema sljedećim uvjetima:

- Klijent kupuje Uslugu tehničke softverske podrške s podrškom za prethodne / posljednju verziju
- Klijent kupuje Uslugu tehničke softverske podrške za proizvod za kojega se ne nudi HP-ova usluga nadopune softvera
- Proizvod za koji klijent kupuje Uslugu tehničke softverske podrške identificira se kao proizvod za koji nisu potrebne softverske nadopune

Softverske nadopune nisu dostupne za sve softverske proizvode. Na zahtjev klijenta HP će dati popis softverskih proizvoda za koje nije potrebno kupiti Uslugu nadopune softvera kako bi se kvalificirao za dobivanje Usluge tehničke softverske podrške.

Klijentove dužnosti

Klijent mora čuvati i na zahtjev HP-a pokazati sve originalne softverske licence, licenčne sporazume o nadopunama i licenčne ključeve.

Klijent će koristiti sve softverske proizvode sukladno trenutnim HP-ovim uvjetima licenciranja softvera koji odgovaraju klijentovim licencama ili sukladno uvjetima licenciranja za softver treće strane.

Ograničenja usluga

Usluga tehničke softverske podrška mora se kupiti za svaki računalni sustav u klijentovu okruženju koji zahtijeva podršku, osim ako klijent ne kupuje podršku od slučaja do slučaja. Za detaljnije informacije o određivanju cijena ovisno o slučaju pogledajte Informacije o naručivanju.

HP-ova Usluga softverske tehničke podrške

Ova usluga pruža i elektronički pristup sveukupnim informacijama o podršci.

Informacije o naručivanju

Da bi se prilagodili potrebama klijenta, Usluga tehničke softverske podrške može se kupiti s cijenama za neograničeni broj poziva ili s cijenama od slučaja do slučaja:

- Cijene za neograničeni broj poziva načinjene su za korisnike koji preferiraju fiksni proračun za podršku i ne žele brinuti o tome da iscrpe količinu incidenata za koje će im biti potrebna podrška prije isteka ugovora o servisiranju. Klijenti s neograničenom uslugom mogu načiniti neograničeni broj poziva za podrškom tijekom trajanja ugovora o servisiranju.
- Cijene od slučaja do slučaja (dostupne samo za proizvode Microsoft®, Linux i Novell) omogućuju klijentu kupnju fiksnog broja poziva (slučajeva) koje će iskoristiti tijekom jednogodišnjeg trajanja ugovora. Neiskorišteni pozivi istječu na kraju ugovornog razdoblja.

Da biste naručili HP-ova Usluga softverske tehničke podrške, obratite se svojem lokalnom predstavniku HP-a te se pozovite na sljedeće šifre proizvoda:

- HA158AC
- HA159AC

Za dodatne informacije

Za dodatne informacije o HP-ovoj Usluzi tehničke softverske podrške obratite se bilo kojem od prodajnih ureda ili preprodavačima diljem svijeta ili posjetite našu web-stranicu na adresi www.hp.com/hps/support

© 2003 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informacije sadržane u ovom dokumentu podložne su izmjenama bez prethodne najave. Jedine garancije za HP-ove proizvode i usluge opisane su u izričitim jamstvenim izjavama koje ste dobili uz proizvod i uslugu. 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. Microsoft je tržišni znak tvrtke Microsoft Corporation registriran u SAD. HP-ove Usluge 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 Izjavom o radu.

Ako želite saznati više, posjetite stranicu www.hp.com

5981-8519HRE. Kolovoz 2003.

