

HP-ova usluga instaliranja softverskih nadopuna (HP Software Update Installation Service)

HP-ove ugovorne usluge podrške korisnicima



Ubrzana instalacija najnovijih nadopuna za HP-ove operacijske sustave te aplikacije HP-a i drugih proizvođača.

Usluga instaliranja softverskih nadopuna nudi vam usluge HP resursa kojima ćete dopuniti interne mogućnosti vaše tvrtke za instaliranje softverskih nadopuna kad postanu raspoložive.

Ta se usluga nudi po načelu za pojedini sustav kada je riječ o nadopunama za softver HP-ovih operacijskih sustava, pripadnom HP-ovu aplikacijskom softveru i odabranim softverskim proizvode drugih proizvođača koje HP podržava, na vašim postojećim HP poslužiteljskim sustavima.



HP-ovi stručnjaci za pružanje usluga radić će s vama na prilagodbi plana instalacije te na koordinaciji i upravljanju instalacijom i nadopunama softvera za vaše poslužiteljske sustave.

Tu je uslugu moguće prilagoditi potrebama vaše tvrtke te ju je moguće pružiti tijekom uobičajenog radnog vremena ili izvan njega, radi što manjeg ometanja poslovanja.

Pogodnosti

- najnovije softverske nadopune se instaliraju na vaše sustave u minimalnom vremenskom roku
 - ubrzano instaliranje softverskih nadopuna s adekvatnim planiranjem
 - fleksibilan plan isporuke koji zadovoljava vaše specifične poslovne odluke
 - fiksna mjesečna cijena
- omogućuje vašim IT resursima da se usredotoče na svoje osnovne zadatke i prioritete
 - predinstalacijska revizija vašeg softvera prije instaliranja softverske nadopune
 - pomoć u planiranju instaliranja novih verzija velikih operacijskih sustava

Najvažnija svojstva usluge

- instalacija softverskih nadopuna, niža klasa
- instalacija softverskih nadopuna, visoka klasa

Specifikacije

Tablica 1. Značajke usluge

Značajka	Specifikacije isporuke
Instalacija softverskih nadopuna, niža klasa	Za poslužiteljske sustave klasificirane kao 4-procesorski ili manji, ili unutar radne skupine, stručnjak za pružanje usluga obavljat će aktivnosti opisane u Radnom nalogu, oko kojih će se zajednički složiti HP i kupac. Ta usluga uključuje predinstalacijsku reviziju klijentova okružja, razvijanje plana instaliranja softverske nadopune prilagođenog klijentovim poslovnim potrebama, uz procjenu učinka novih verzija softvera, samu instalaciju softverskih nadopuna i pripadnih softverskih zakrpa uključenih u softverske nadopune objavljene tijekom klijentovog ugovornog razdoblja usluge i isporučene, prema nahođenju HP-a, na lokaciju klijenta ili daljinski s HP-ove lokacije, kao i izvješće s pojedinostima o nadopunjenim verzijama softvera. Moguće je uključiti i planiranje instaliranja novih verzija velikih operacijskih sustava, odnosno temeljne orijentacije za upravitelja klijentovog sustava i krajnje korisnike. Sve usluge pružene izvan HP-ova standardnog radnog vremena mogu podlijevati dodatnoj naplati.
Instalacija softverskih nadopuna, visoka klasa	Za poslužiteljske sustave klasificirane kao 4-procesorski ili manji, ili na razini odjela ili tvrtke, stručnjak za pružanje usluga obavljat će aktivnosti opisane u Radnom nalogu oko kojih će se zajednički složiti HP i kupac. Ta usluga uključuje predinstalacijsku reviziju klijentova okružja, razvijanje plana instaliranja softverske nadopune prilagođenog klijentovim poslovnim potrebama, uz procjenu učinka novih verzija softvera, samu instalaciju softverskih nadopuna i pripadnih softverskih zakrpa uključenih u softverske nadopune objavljene tijekom klijentovog ugovornog razdoblja usluge i isporučene, prema nahođenju HP-a, na lokaciju klijenta ili daljinski s HP-ove lokacije, kao i izvješće s pojedinostima o nadopunjenim verzijama softvera. Moguće je uključiti i planiranje instaliranja novih verzija velikih operacijskih sustava, odnosno temeljne orijentacije za upravitelja klijentovog sustava i krajnje korisnike. Sve usluge pružene izvan HP-ova standardnog radnog vremena mogu podlijevati dodatnoj naplati.

HP-ovi stručnjaci za pružanje usluga radit će s vama na koordinaciji i upravljanju instalacijom i nadopunama softvera za vaše poslužiteljske sustave.

Kvalificiranost za dobivanje usluge

Da bi se kvalificirao za kupnju ove usluge, kupac mora s HP-om sklopiti ugovor o usluzi koji uključuje HP-ovu uslugu softverske tehničke podrške.

Radni nalog

Aktivnosti koje će se provoditi u sklopu ove usluge varirat će ovisno o klijentovim specifičnim potrebama. Radni nalog za uslugu instaliranja softverske nadopune može biti razvijen zajedno s klijentom te će u njemu biti posebno navedene aktivnosti koje će se vršiti u sklopu te usluge. HP i klijent moraju potpisati i datirati Radni nalog prije nego što pružanje usluge započne. U slučaju bilo kakvog konflikta između odredbi opisanih u Radnom nalogu i odredbi navedenih u ovoj specifikaciji, prednost će imati Radni nalog.

Ograničenja usluge

Usluge poput sljedećih, bez ograničenja, isključene su iz ove usluge:

- licenca za korištenje novih verzija softverskih proizvoda ili isporuku ažuriranih softverskih proizvoda koji će se instalirati
- instaliranje softverskih nadopuna za proizvode koji nisu obuhvaćeni Radnim nalogom
- instaliranje softverskih nadopuna za proizvode koji nisu obuhvaćeni HP-ovim ugovorom o uslugama, osim ako je izričito navedeno u Radnom nalogu
- sve usluge koje nisu izričito navedene u Radnom nalogu

Klijentove dužnosti

Klijent će:

- pribaviti odgovarajuće licence za korištenje softverskih proizvoda sukladno trenutnim HP-ovim uvjetima licenciranja koji odgovaraju klijentovim licencama ili sukladno uvjetima licenciranja za softver drugih proizvođača
- osigurati stručnjaka za pružanje usluga sa svim šiframa za pristup ili novim licenčnim ključevima potrebnim za instaliranje softverskih nadopuna
- biti odgovoran za sve sigurnosne pohrane podataka prije i nakon instaliranja softverskih nadopuna
- odrediti osobu koja će, umjesto klijenta, zajamčiti odobrenja, pružati informacije te na drugi način biti raspoloživa za konzultaciju s HP-om prema potrebi
- dopustiti HP-ovu osoblju pristup svim lokacijama nužnim za obavljanje instaliranja softverskih nadopuna na lokaciji klijenta
- ponuditi modemsku vezu za podršku daljinskog pristupa, ako je primjenjivo
- imati distribucijske medije sa softverskim nadopunama raspoložive za planirane instalacije
- konfigurirati sustav i softver nakon dovršetka instaliranja softverske nadopune radi zadovoljenja specifičnih potreba klijentova okružja

HP-ova usluga instaliranja softverskih nadopuna

Usluga i plan njezina pružanja mogu se prilagoditi specifičnim potrebama vaše tvrtke.

Opće odredbe / druge iznimke

- Sposobnost HP-a da pruži ovu uslugu ovisi o klijentovoj punoj i pravovremenoj suradnji s HP-om, kao i o točnosti i potpunosti svih informacija i podataka koje klijent može dati HP-u.
- Svaki posao koji nije dogovoren i opisan Radnim nalogom bit će izveden po važećim HP cijenama, uključujući i usluge koje se pružaju izvan navedenih sati pokrivenosti.
- Prilagodba softverskih proizvoda i baza podataka ili migracija i nadogradnje na druge proizvode ili platforme operacijskih sustava nisu uključene u ovu uslugu.
- Razvoj nekih proizvoda uključenih u Radni nalog može biti prekinut tijekom važenja klijentova ugovornog razdoblja za uslugu te stoga nove verzije tih proizvoda neće biti raspoložive za instaliranje.

Informacije za naručivanje

Da biste naručili HP-ovu uslugu instaliranja softverskih nadopuna, obratite se svom lokalnom HP-ovom predstavniku i navedite sljedeću šifru proizvoda:

- HA174AC

Za dodatne informacije

Za dodatne informacije o HP-ovoj usluzi instaliranja softverskih nadopuna obratite se bilo kojem od prodajnih ureda diljem svijeta ili posjetite naše web-stranice 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. 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.

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, kako je primjenjivo.

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

5981-9830HRE. Travanj 2004.

