

Поддержка программного обеспечения

HP Software Support Service (HA106A)

Приложение 1 к Соглашению 8661UXXX

HP Software Support - это комплексное обслуживание программного обеспечения HP и ПО сторонних поставщиков.

Этот вид обслуживания обеспечивает ИТ-персоналу Заказчика быстрый и надежный доступ к службам технической поддержки HP. Инженеры HP предоставляют рекомендации по эффективному использованию программного обеспечения, диагностике и решению проблем, идентификации дефектов программ и доступу к исправлениям. предоставляются обновления некоторых программных продуктов HP и сторонних поставщиков, а также новые версии программ, исправлений и справочные руководства. Поддержка программного обеспечения дает право на получение новых версий программ для всех систем, на которые распространяется действие первоначальной лицензии.

Поддержка ПО также обеспечивает электронный доступ к полной информации о технической поддержке, что позволяет ИТ-персоналу Заказчика находить нужную информацию о продукте и поддержке.

Преимущества

- Повышение эффективности работы ИТ-персонала
- Повышение производительности и уменьшение времени простоев, вызванных ошибками программного обеспечения
- Обновления программного обеспечения HP, а также ПО некоторых других поставщиков за предсказуемую цену
- Снижение расходов на приобретение отдельных обновлений ПО благодаря значительной экономии средств при единовременном лицензировании
- Быстрое решение проблем с помощью квалифицированных специалистов

Особенности

- Доступ к техническим ресурсам
- Анализ и решение проблем
- Управление эскалацией при возникновении проблем
- Лицензия на использование и копирование обновлений программных продуктов
- Обновления программных продуктов и документации
- Консультативная поддержка при установке ПО
- Поддержка функциональности и работоспособности ПО
- Дистанционный доступ
- Локализация проблем
- Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании
- Специальный график обслуживания
- Оптимальные варианты получения обновлений ПО и документации

Спецификации

Таблица 1. Предоставляемые услуги

Услуга	Особенности предоставления
Доступ к техническим ресурсам	Для получения помощи в решении проблем с внедрением и использованием программного обеспечения Заказчики могут обращаться к техническим ресурсам НР с помощью телефона, электронных средств связи или факса (если доступно). Специалист НР свяжется с заказчиком для решения возникших проблем с программным обеспечением в течение 2 часов с момента подачи заявки, если этот промежуток времени попадает в график обслуживания.
Анализ и решение проблем	НР предоставляет поддержку для решения распознаваемых проблем с программным обеспечением, которые Заказчик может воспроизвести. НР также поможет идентифицировать проблемы, которые трудно поддаются воспроизведению. Заказчику будет предоставлена помощь в решении проблем и выборе правильных параметров конфигурации.
Управление эскалацией при возникновении проблем	Для решения сложных проблем с программным обеспечением компания НР разработала формальные процедуры эскалации. Местные службы поддержки НР координируют процесс эскалации, быстро привлекая опыт лучших специалистов НР и других поставщиков для решения ключевых проблем.
Лицензия на использование и копирование обновлений программных продуктов	Заказчику предоставляется лицензия на использование и копирование обновленных версий программных продуктов для всех систем, на которые распространяет свое действие данное обслуживание. Заказчик может копировать и использовать обновленные версии программного обеспечения НР и других производителей на каждой системе, на которую распространяется данный вид обслуживания, в соответствии с условиями НР по продаже и предоставлению услуг технической поддержки.
Обновления программных продуктов и документации	Последние версии программных продуктов и справочной документации становятся доступны для системных администраторов или других назначенных сотрудников Заказчика сразу после выпуска обновлений программного обеспечения НР. Для некоторых программных продуктов других производителей компания НР будет предоставлять соответствующие обновления, как только такие обновления будут предоставлены производителем, либо будет предоставлять инструкции о том, как получить обновления продуктов непосредственно от производителя. Если для установки или запуска последней версии ПО потребуется код доступа или лицензионный пароль, такие код или пароль либо инструкции по их получению будут также предоставлены Заказчику
Консультативная поддержка при установке ПО	Консультативная поддержка предоставляется при возникновении трудностей с установкой программного обеспечения, выбором правильных методов установки и обновлением автономных приложений, а также при использовании продуктов, установленных в сетевых средах. Данный вид обслуживания не подразумевает онлайн-загрузку дистрибутивов программных пакетов или прохождения с Заказчиком всех этапов установки от начала и до конца. Подобные услуги доступны за дополнительную плату и могут быть приобретены отдельно в НР.

Поддержка функциональности и работоспособности программного обеспечения

HP предоставляет информацию о последних возможностях продуктов, известных проблемах и их возможных устранения, а также рекомендации и помощь по их использованию программных продуктов..

Дистанционный доступ

По усмотрению HP и с согласия Заказчика выбранные средства дистанционного доступа, такие как средства телефонной поддержки, могут быть использованы для облегчения решения проблемы. Такие средства позволяют HP более эффективно взаимодействовать с Заказчиком и диагностировать проблемы дистанционно.

При обращении за помощью Заказчик может выбирать любые из доступных средств. В рамках данного обслуживания можно использовать только средства, предоставляемые или одобренные компанией HP.

Локализация проблем

Для программных продуктов осуществляется локализация источника возникновения проблем. Если проблема связана с оборудованием, Заказчик будет проинформирован об этом. При наличии сервисного соглашения HP Hardware Support Onsite (Поддержка аппаратной части с выездом к Заказчику) обращение Заказчика будет автоматически зарегистрировано в службе предварительной диагностики. В случае отсутствия соглашения на Поддержку аппаратной части, по дополнительному согласованию с Заказчиком будет начисляться оплата по факту каждого обращения.

Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании

В рамках данного обслуживания HP предоставляет доступ к некоторым коммерческим электронным и Web-ресурсам. Заказчик получает доступ к следующим возможностям:

- Для зарегистрированных пользователей - загрузка исправлений микропрограммного обеспечения HP, подписка на упреждающие уведомления об обслуживании оборудования, а также участие в форумах по поддержке для решения проблем и обмена опытом с другими зарегистрированными пользователями.
- Расширенные возможности поиска документов по технической поддержке на Web-узле для обеспечения быстрого решения проблем.
- Специальные служебные средства HP для диагностики.
- Средство Support Case Manager для передачи вопросов непосредственно в Центр решений HP. Support Case Manager помогает быстро решить проблемы с помощью процесса квалификации, который позволяет передать запрос на поддержку или обслуживание специалисту, обладающему необходимой квалификацией. Support Case Manager также позволяет просматривать состояние каждого запроса на поддержку или обслуживание, в том числе запросов, поданных по телефону.

Служба "HP Live", которая позволяет обращаться непосредственно к инженеру по технической поддержке HP через Интернет в стандартное рабочее время HP (с 9:00 до 18:00 по местному времени), кроме выходных и праздничных дней. Данная услуга получения помощи через Интернет в режиме реального времени доступна с помощью кнопки "HP Live" на Web-узле. Благодаря совместному использованию содержимого в окне обозревателя инженер по технической поддержке HP поможет заказчику перейти на онлайн ресурсе HP к информации, которая может быть полезна для решения проблемы.

Специальный график обслуживания

График обслуживания – это время, в течение которого регистрируются обращения Заказчика и предоставляется поддержка.

Стандартное рабочее время, стандартные рабочие дни. Обслуживание предоставляется с 9:00 до 18:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней. Этот график действует при приобретении HP Software Support Service M-F (HA106A). Обращения, поступившие и принятые за пределами этого интервала, будут перенесены на ближайший рабочий день,

который включен в график обслуживания.

Таблица 2. Дополнительные услуги (для некоторых продуктов)

Возможности	Особенности предоставления
Дополнительные представители Заказчика	Системная поддержка HP предусматривает авторизацию трех представителей Заказчика для обращения в HP по вопросам сервиса. При необходимости Заказчик может приобрести авторизацию дополнительных представителей.
Оптимальные варианты получения обновлений ПО и документации	Для программных продуктов HP или других поставщиков, а так же технической документации может быть выбран оптимальный вариант получения обновлений. Для программных продуктов и технической документации возможна доставка обновлений на физических носителях (обычно CD или DVD) или загрузка с Веб-сайта.

Таблица 3. Условия и ответственность заказчика

Необходимые условия для данного вида обслуживания	<p>Чтобы воспользоваться услугой поддержки программного обеспечения HP, Заказчик должен иметь действующую лицензию на использование той версии программного обеспечения, которая была текущей в момент начала срока действия соглашения на обслуживание. В противном случае для получения обслуживания может потребоваться дополнительная оплата.</p>
Ответственность Заказчика	<p>Заказчик должен сохранять все оригинальные лицензии на программное обеспечение, лицензионные соглашения на модернизацию ПО и лицензионные ключи, чтобы при необходимости предоставить их HP.</p> <p>Заказчик должен использовать все программные продукты в соответствии с текущими условиями лицензионного соглашения на программное обеспечение HP либо программное обеспечение других производителей (если оно используется), а также с условиями лицензий на обновления программного обеспечения в рамках данного вида обслуживания.</p> <p>После выпуска новой версии программного обеспечения Заказчик получит соответствующее уведомление на бумаге или по электронной почте. Для получения обновленной версии необходимо ответить на такое уведомление.</p> <p>Чтобы получать информацию и загружать программные обновления HP через Software Update Manager (SUM), Заказчик должен зарегистрироваться в качестве пользователя на этом ресурсе.</p>
Ограничения	<p>Обновленные версии программного обеспечения будут доступны не для всех программных продуктов. При получении соответствующего запроса HP предоставит список программных продуктов, для которых не требуются обновление версий. Если обновленные версии программного обеспечения недоступны, эта услуга будет исключена из Поддержки программного обеспечения.</p> <p>Если несколько поддерживаемых систем расположены в одном месте, HP может сократить количество физических носителей, содержащих обновленные версии программного обеспечения, которые предоставляются в рамках данного обслуживания.</p> <p>Услуги по поддержке программного обеспечения необходимо приобрести для каждой системы, для которой требуется такое обслуживание.</p> <p>Для некоторых продуктов обновления будут содержать только незначительные изменения. Новые версии ПО потребуются приобретать отдельно. При получении соответствующего запроса HP предоставит список программных продуктов, стоимость обновления которых не включает новые версии. Стоимость новых версий таких программных продуктов не включена в стоимость Поддержки программного обеспечения.</p>
Общие положения, прочие исключения	<p>В некоторых случаях обновления программного обеспечения, лицензионные соглашения и лицензионные ключи других производителей могут предоставляться Заказчику непосредственно самими поставщиками.</p>
Дополнительная информация	<p>Дополнительную информацию об услугах HP можно получить у коммерческих представителей HP и на Web-узле по адресу: http://www.hp.com/</p>

От имени Заказчика:

От имени HP:

« _____ » _____ 200__ г.

« _____ » _____ 200__ г.