

# Υπηρεσία HP Support Plus

Υπηρεσίες HP Care Pack



Η υπηρεσία HP Support Plus αποτελείται από ολοκληρωμένες υπηρεσίες υλικού και λογισμικού που σας δίνουν τη δυνατότητα να αυξήσετε τη διαθεσιμότητα της υποδομής πληροφορικής. Οι μηχανικοί της HP συνεργάζονται με τη δική σας ομάδα IT για να σας βοηθήσουν στην επίλυση προβλημάτων υλικού και λογισμικού με τα προϊόντα της HP και επιλεγμένα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών.

Καθώς η HP εκδίδει ενημερώσεις σε εγχειρίδια λογισμικού και αναφοράς, αυτές οι ενημερώσεις καθίστανται διαθέσιμες στο διαχειριστή συστήματος ή το άτομο που έχει οριστεί. Ενημερώσεις για επιλεγμένα προϊόντα λογισμικού τρίτων κατασκευαστών που υποστηρίζονται από την HP περιλαμβάνονται καθώς καθίστανται διαθέσιμες από τον κατασκευαστή του πρωτότυπου λογισμικού. Αυτή η υπηρεσία περιλαμβάνει επίσης μια άδεια χρήσης και αντιγραφής των ενημερώσεων λογισμικού για κάθε σύστημα που καλύπτεται από την πρωτότυπη άδεια λογισμικού HP ή την πρωτότυπη άδεια λογισμικού του κατασκευαστή.

Επιπλέον, αυτή η υπηρεσία παρέχει ηλεκτρονική πρόσβαση σε συναφείς πληροφορίες προϊόντος και υποστήριξης, επιτρέποντας σε οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού πληροφορικής να εντοπίσει αυτές τις εμπορικά διαθέσιμες σημαντικές πληροφορίες. Για τα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών, η πρόσβαση υπόκειται στη διαθεσιμότητα πληροφοριών από τον αρχικό κατασκευαστή.

## Πλεονεκτήματα της Υπηρεσίας

- Βελτίωση του χρόνου αδιάλειπτης λειτουργίας για την υποδομή πληροφορικής
- Υποστήριξη για προϊόντα HP καθώς και προϊόντα υλικού και λογισμικού διαφορετικών προμηθευτών που πληρούν τις προϋποθέσεις
- Μείωση του κόστους αγοράς μεμονωμένων ενημερώσεων λογισμικού μέσω εξοικονόμησης χρημάτων λόγω εγγραφής στην υπηρεσία
- Ειδοποίηση των διαχειριστών συστήματος όταν νέες ενημερώσεις λογισμικού καθίστανται διαθέσιμες
- Βελτίωση της απόδοσης του συστήματος και μειωμένος χρόνος διακοπής της λειτουργίας λόγω ελαττωματικού λογισμικού

## Κύρια Χαρακτηριστικά της Υπηρεσίας

- Επιτόπια υποστήριξη υλικού
- Υλικά
- Συνέχιση των εργασιών μέχρι την πλήρη ολοκλήρωσή τους
- Υποστήριξη λογισμικού
- Διαχείριση κλιμάκωσης
- Περιθώριο κάλυψης
- Χρόνος επιτόπιας απόκρισης για υποστήριξη υλικού
- Άδεια χρήσης και αντιγραφής ενημερώσεων λογισμικού
- Ενημερώσεις προϊόντων και τεκμηρίωσης λογισμικού
- Διάγνωση προβλημάτων και υποστήριξη εξ αποστάσεως
- Ηλεκτρονική πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες υποστήριξης
- Ηλεκτρονική παρακολούθηση και υποστήριξη εξ αποστάσεως, τυπική διαμόρφωση

## Προδιαγραφές

### Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά της Υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
<b>Επιτόπια υποστήριξη υλικού</b>	<p>Τεχνικά προβλήματα υλικού τα οποία, κατά την κρίση της HP, δεν μπορούν να επιλυθούν εξ αποστάσεως, αντιμετωπίζονται από εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο της, ο οποίος παρέχει επιτόπια τεχνική υποστήριξη για το καλυπτόμενο υλικό, προκειμένου να τα επαναφέρει σε λειτουργική κατάσταση. Για κάποιους εκτυπωτές, PCs, ProLiant servers, servers με επεξεργαστές Intel® Pentium® και Xeon®, καθώς και προϊόντα δικτύωσης και αποθήκευσης, η HP δύναται, κατά την απόλυτη κρίση της, να επιλέξει να τα αντικαταστήσει αντί να τα επιδιορθώσει. Τα προϊόντα αντικατάστασης είναι καινούρια ή ισοδυναμούν με καινούρια ως προς την απόδοσή τους. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέχονται στην ιδιοκτησία της HP.</p> <p>Επιπλέον, η HP δύναται να εγκαταστήσει τις διαθέσιμες βελτιώσεις τεχνικού σχεδιασμού, προκειμένου να βοηθηθεί ο Πελάτης στην διασφάλιση της σωστής λειτουργίας του υλικού και να διατηρηθεί η συμβατότητα με τα ανταλλακτικά της HP. Κατά την απόλυτη κρίση της, η HP δύναται να εγκαταστήσει ενημερώσεις firmware, τις οποίες θεωρεί απαραίτητες για να επανέλθει το προϊόν σε λειτουργική κατάσταση ή να διατηρηθεί η δυνατότητα υποστήριξης από την HP.</p>
<b>Υλικά</b>	<p>Η HP παρέχει τα ανταλλακτικά και υλικά που υποστηρίζονται από την ίδια και είναι απαραίτητα για να διατηρηθεί το καλυπτόμενο προϊόν σε λειτουργική κατάσταση, συμπεριλαμβανομένων εξαρτημάτων και υλικών για τις διαθέσιμες και προτεινόμενες βελτιώσεις του τεχνικού του σχεδιασμού. Τα εξαρτήματα είναι καινούρια ή ισοδύναμα με καινούρια ως προς την απόδοση. Τα εξαρτήματα που αντικαθίστανται περιέχονται στην ιδιοκτησία της HP. Εάν ο Πελάτης αγοράσει την υπηρεσία προληπτικής συντήρησης, η HP διαθέτει τα kit συντήρησης.</p>
<b>Συνέχιση των εργασιών μέχρι την πλήρη ολοκλήρωσή τους</b>	<p>Μετά την άφιξη εξουσιοδοτημένου από την HP αντιπροσώπου στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, ο αντιπρόσωπος θα παρέχει την υπηρεσία, είτε επιτόπου είτε εξ αποστάσεως, κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, μέχρι τα προϊόντα να είναι λειτουργικά ή εφόσον σημειώνεται λογική πρόοδος. Οι εργασίες ενδέχεται να ανασταλούν προσωρινά εάν απαιτούνται επιπλέον εξαρτήματα ή πόροι, αλλά θα συνεχιστούν όταν αυτά γίνουν διαθέσιμα.</p> <p>Η ολοκλήρωση των εργασιών ενδέχεται να μην ισχύει όσον αφορά την επιτόπου υποστήριξη που παρέχεται για προϊόντα desktop, φορητά, εκτύπωσης και καταναλωτικά προϊόντα.</p>
<b>Υποστήριξη λογισμικού</b>	<p>Μόλις καταγραφεί ένα πρόβλημα λογισμικού, ένα μηχανικός του HP Response Centre θα ανταποκριθεί στην κλήση εντός δύο ωρών. Οι κλήσεις που λαμβάνονται και απαντούνται εκτός αυτού του περιθωρίου κάλυψης της υπηρεσίας θα καταγράφονται την επόμενη ημέρα για την οποία ο Πελάτης έχει περιθώριο κάλυψης (ενδέχεται να διαφοροποιείται κατά γεωγραφική τοποθεσία). Η HP παρέχει διορθωτική υποστήριξη για την επίλυση προβλημάτων προϊόντων λογισμικού που μπορούν να προσδιοριστούν και να αναπαραχθούν από τον πελάτη. Η HP παρέχει επίσης υποστήριξη προκειμένου να βοηθηθεί τον Πελάτη να προσδιορίσει προβλήματα που είναι δύσκολο να αναπαραγάγει. Ο Πελάτης λαμβάνει βοήθεια για την αντιμετώπιση προβλημάτων και τον καθορισμό των παραμέτρων διαμόρφωσης.</p>
<b>Διαχείριση κλιμάκωσης</b>	<p>Η HP έχει καθιερώσει επίσημες διαδικασίες κλιμάκωσης για τη διευκόλυνση της επίλυσης περίπλοκων προβλημάτων. Η τοπική διοίκηση της HP συντονίζει την κλιμάκωση των προβλημάτων, κάνοντας χρήση κατάλληλων δεξιοτήτων που υπάρχουν διαθέσιμες είτε στην ίδια την HP ή/και σε επιλεγμένα τρίτα μέρη προκειμένου να επιλυθούν τα προβλήματα αυτά.</p>
<b>Περιθώριο κάλυψης</b>	<p>Το περιθώριο κάλυψης προσδιορίζει το χρονικό διάστημα κατά τη διάρκεια του οποίου παρέχονται οι περιγραφόμενες υπηρεσίες, είτε επιτόπου είτε εξ αποστάσεως. Τα αιτήματα για παροχή υπηρεσίας που λαμβάνονται πέραν του εν λόγω περιθωρίου κάλυψης, καταγράφονται για την επόμενη ημέρα για την οποία καλύπτεται ο Πελάτης.</p> <p>Διατίθενται τα παρακάτω περιθώρια κάλυψης για προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Διευρυμένο ωράριο εργασίας, κανονικές εργάσιμες ημέρες: Η υπηρεσία διατίθεται από τις 08.00 έως τις 21.00 τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, με εξαίρεση τις αργίες της HP.</li><li>• 24 x 7: Η υπηρεσία διατίθεται επί 24ώρου βάσεως, Δευτέρα έως Κυριακή, συμπεριλαμβανομένων των αργιών της HP.</li></ul>
<b>Χρόνος επίτοπιας απόκρισης για υποστήριξη υλικού</b>	<p>Όλα τα περιθώρια κάλυψης προϋποθέτουν τη διαθεσιμότητα τους από τον τοπικό αντιπρόσωπο. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.</p> <p>Ο χρόνος επίτοπιας απόκρισης προσδιορίζει το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ της παραλαβής του αρχικού αιτήματος για παροχή υπηρεσίας και της άφιξης του εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου της HP στο χώρο του Πελάτη, εντός του περιθωρίου κάλυψης. Διατίθενται οι παρακάτω χρόνοι επίτοπιας απόκρισης για προϊόντα υλικού εξοπλισμού που πληρούν τις προϋποθέσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Απόκριση την επόμενη ημέρα: Ένας εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος της HP επισκέπτεται το χώρο του Πελάτη κατά τη διάρκεια του περιθωρίου κάλυψης για τη συντήρηση του υλικού, την αμέσως επόμενη ημέρα κάλυψης μετά την καταγραφή του αιτήματος για την παροχή υπηρεσίας.</li><li>• Απόκριση εντός 4 ωρών: Ένας εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος της HP επισκέπτεται το χώρο του Πελάτη κατά τη διάρκεια του περιθωρίου κάλυψης για τη συντήρηση του υλικού, εντός τεσσάρων ωρών από την καταγραφή του αιτήματος για την παροχή της υπηρεσίας.</li></ul>
<b>Άδεια χρήσης και αντιγραφής ενημερώσεων προϊόντων λογισμικού</b>	<p>Ο Πελάτης λαμβάνει την άδεια χρήσης των ενημερώσεων λογισμικού σε λογισμικό της HP ή τρίτου κατασκευαστή για κάθε σύστημα, επεξεργαστή, πυρήνα επεξεργαστή ή τελικό χρήστη (με τις πρωτότυπες άδειες χρήσης λογισμικού) που καλύπτεται από αυτή την υπηρεσία.</p> <p>Οι όροι της άδειας χρήσης θα είναι όπως περιγράφονται στους όρους εκχώρησης αδειών χρήσης λογισμικού HP που αντιστοιχούν στην προαπαιτούμενη υποκείμενη άδεια χρήσης λογισμικού του Πελάτη, ή σύμφωνα με τους τρέχοντες όρους άδειας χρήσης του τρίτου κατασκευαστή λογισμικού, εάν υπάρχουν, συμπεριλαμβανομένων των όποιων πρόσθετων όρων εκχώρησης άδειας χρήσης λογισμικού ενδέχεται να συνοδεύουν αυτές τις ενημερώσεις λογισμικού στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υπηρεσίας.</p>
<b>Ενημερώσεις προϊόντων και τεκμηρίωσης λογισμικού</b>	<p>Με την έκδοσή τους από την HP, οι τελευταίες εκδόσεις λογισμικού και εγχειρίδιων αναφοράς είναι στη διάθεση του διαχειριστή συστήματος ή του ατόμου που έχει ορίσει ο Πελάτης. Για επιλεγμένο λογισμικό τρίτων κατασκευαστών, η HP παρέχει τις ενημερώσεις όταν αυτές διατεθούν από τον κατασκευαστή ή παρέχει οδηγίες για την λήψη των ενημερώσεων λογισμικού κατευθείαν από τον κατασκευαστή. Για ορισμένα προϊόντα λογισμικού, ο Πελάτης ενδέχεται να μπορεί να επιλέξει από μια ποικιλία μέσων. Όταν απαιτείται για την εγκατάσταση ή επέκταση της τελευταίας έκδοσης λογισμικού, θα δοθεί στον Πελάτη κωδικός πρόσβασης ή κλειδί άδειας χρήσης ή οδηγίες για τη λήψη αυτών.</p>

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
<b>Διάγνωση προβλημάτων και υποστήριξη εξ αποστάσεως</b>	<p>Αφότου ο Πελάτης υποβάλει αίτημα για παροχή υπηρεσίας στον προκαθορισμένο τηλεφωνικό αριθμό υποστήριξης της HP, η HP συνεργάζεται με τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της περιόδου κάλυψης, προκειμένου να απομονώσει το πρόβλημα υλικού, και να επιχειρήσει την εξ αποστάσεως αντιμετώπιση, αποκατάσταση και επίλυση του προβλήματος. Πριν από κάθε επίτπια βοήθεια, η HP μπορεί να ξεκινήσει και να εκτελέσει εξ αποστάσεως διαγνωστικούς ελέγχους, κάνοντας χρήση εργαλείων υποστήριξης εξ αποστάσεως (όπου υπάρχουν) για πρόσβαση στα καλυπτόμενα προϊόντα, ή ακόμη να κάνει χρήση άλλων διαθέσιμων μέσων για τη διευκόλυνση της εξ αποστάσεως επίλυσης του προβλήματος.</p> <p>Ανεξάρτητα από το περιθώριο κάλυψης του Πελάτη, τα προβλήματα του καλυπτόμενου υλικού μπορούν να αναφέρονται στο HP Response Centre μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικά, ανάλογα με τις δυνατότητες του τοπικού γραφείου, 24 x 7. Η HP επιβεβαιώνει την παραλαβή του αιτήματος για παροχή υπηρεσίας και ενημερώνει το τοπικό γραφείο στο αμέσως επόμενο περιθώριο κάλυψης. Η HP διατηρεί το δικαίωμα προσδιορισμού της τελικής λύσης των προβλημάτων. Οι χρόνοι επίτπιας απόκρισης ή κλήσης για επισκευή, αναλόγως, για αιτήματα που υποβάλλονται ηλεκτρονικά ή εκτός περιθωρίου κάλυψης, μπορεί να διαφέρουν.</p>
<b>Ηλεκτρονική πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες υποστήριξης</b>	<p>Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής, η HP παρέχει πρόσβαση σε εμπορικά διαθέσιμα ηλεκτρονικά εργαλεία και εργαλεία web. Ο Πελάτης έχει πρόσβαση σε:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κάποιες δυνατότητες για εγγεγραμμένους χρήστες, όπως η μεταφόρτωση επιλεγμένων προγραμμάτων ενημέρωσης λογισμικού και firmware της HP, η εγγραφή σε προληπτικές ειδοποιήσεις υπηρεσιών σχετικών με τον υλικό εξοπλισμό, και η συμμετοχή σε φόρουμ υποστήριξης για την επίλυση προβλημάτων και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών με άλλους εγγεγραμμένους χρήστες.</li> <li>• Εκτεταμένες αναζητήσεις εγγράφων τεχνικής υποστήριξης μέσω web, για ταχύτερη επίλυση προβλημάτων.</li> <li>• Το εργαλείο Support Case Manager για την υποβολή ερωτήσεων απευθείας στο HP Solution Center, το οποίο συμβάλλει στη γρήγορη επίλυση των προβλημάτων μέσω μίας προκαταρκτικής διαδικασίας αξιολόγησης που δρομολογεί το αίτημα υποστήριξης ή παροχής υπηρεσιών στον τεχνικό με τα κατάλληλα προσόντα για να απαντήσει στη συγκεκριμένη ερώτηση. Το εργαλείο επιτρέπει επίσης την προβολή της κατάστασης κάθε αιτήματος ή παροχής υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων που υποβάλλονται μέσω τηλεφώνου.</li> <li>• Λειτουργία "HP Live", για απευθείας επικοινωνία με τεχνικό υποστήριξης της HP online μέσα στο κανονικό ωράριο εργασίας (08.00 –17.00 τοπική ώρα), Δευτέρα ως Παρασκευή, εκτός αργιών της HP. Με κοινό πρόγραμμα πλοήγησης, ο τεχνικός της HP βοηθά στην μετάβαση στο ηλεκτρονικό περιεχόμενο που ίσως βοηθήσει στη λύση του προβλήματος. Η πρόσβαση αυτή σε πραγματικό χρόνο γίνεται και με τη επιλογή "HP Live" σε επιλεγμένες ιστοσελίδες.</li> <li>• Αναζήτηση σε γνωστικές βάσεις δεδομένων της HP και τρίτων μερών για συγκεκριμένα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών, ώστε να ανακτηθούν πληροφορίες για τα προϊόντα, να ληφθούν απαντήσεις σε ερωτήσεις υποστήριξης, και για συμμετοχή σε φόρουμ υποστήριξης.</li> </ul>
<b>Ηλεκτρονική παρακολούθηση εξ αποστάσεως και υποστήριξη, τυπική διαμόρφωση</b>	<p>Στους Πελάτες που πληρούν τις ελάχιστες απαιτήσεις, η ηλεκτρονική παρακολούθηση και υποστήριξη εξ αποστάσεως, καθώς και η τυπική διαμόρφωση με εξ αποστάσεως διαχείριση συμβάντων υλικού εξοπλισμού σε πραγματικό χρόνο, παρέχει λογισμικό διαγνωστικού ελέγχου για προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις. Αυτό το λογισμικό παρακολουθεί την κατάσταση του υλικού και δημιουργεί συμβάντα ειδοποίησης, όταν ανιχνεύονται συγκεκριμένες συνθήκες. Τα συμβάντα ειδοποίησης λαμβάνονται και προωθούνται στην HP για εξέταση και ενδεχόμενες ενέργειες υποστήριξης. Με την έγκριση του Πελάτη, και κατά την κρίση της HP, για την αντιμετώπιση και την ταχύτερη επίλυση των προβλημάτων τεχνικός υποστήριξης μπορεί να έχει εξ αποστάσεως πρόσβαση μέσω δικτύου. Για λεπτομέρειες σχετικά με τις ελάχιστες απαιτήσεις, ο Πελάτης μπορεί να επικοινωνεί με τον τοπικό αντιπρόσωπο της HP.</p>

## Ζώνες μετακίνησης

Όλοι οι χρόνοι επίτπιας απόκρισης για το υλικό ισχύουν μόνο για τοποθεσίες εντός 160 χιλ. από ένα κύριο αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP. Η μετακίνηση προς τοποθεσίες εντός 320 χιλ. από ένα αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP παρέχεται χωρίς πρόσθετη χρέωση. Εάν η τοποθεσία βρίσκεται πάνω από 320 χιλ. από το κύριο αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP, θα υπάρχει πρόσθετη χρέωση μετακίνησης.

Οι ζώνες και οι χρεώσεις μετακίνησης ενδέχεται να διαφοροποιούνται σε ορισμένες γεωγραφικές τοποθεσίες.

Οι χρόνοι απόκρισης για τοποθεσίες από 160 χιλ. από ένα κύριο αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP θα έχουν τους εξής τροποποιημένους χρόνους απόκρισης λόγω παρατεταμένης μετακίνησης:

Απόσταση από το κύριο αρμόδιο γραφείο της HP	Επίπεδο υπηρεσίας χρόνου απόκρισης 4 ωρών	Χρόνος απόκρισης την επόμενη/τρίτη ημέρα
0–160 χιλ. (0–100 μίλια)	4 ώρες	Επόμενη/τρίτη ημέρα κάλυψης
161–320 χιλ. (101–200 μίλια)	8 ώρες	1 επιπλέον ημέρα κάλυψης
Πέρα από 480 χιλ. (300 μίλια)	Καθορίζεται την ώρα της παραγγελίας και εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων	2 επιπλέον ημέρες κάλυψης
Πέρα από 480 χιλ. (300 μίλια)	Καθορίζεται την ώρα της παραγγελίας και εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων	Καθορίζεται την ώρα της παραγγελίας και εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων

## Κάλυψη

Η υπηρεσία επιτόπιας υποστήριξης υλικού HP παρέχει κάλυψη για προϊόντα υλικού HP ή Compaq και για όλα τα εσωτερικά εξαρτήματα που παρέχονται από την HP (όπως κάρτες HP JetDirect, μνήμη και CD-ROM), καθώς και βοηθητικό εξοπλισμό μάρκας HP ή Compaq που αγοράζονται μαζί με το κύριο προϊόν, όπως ποντίκι, πληκτρολόγιο, σταθμό σύνδεσης και εξωτερική οθόνη.

Για ορισμένους διακομιστές και προϊόντα αποθήκευσης, οι μονάδες CPU, οι δίσκοι και τα υπόλοιπα σημαντικά εσωτερικά μέρη καλύπτονται εάν η υποστήριξη έχει διαμορφωθεί αντίστοιχα και περιλαμβάνονται στη λίστα εξοπλισμού της σύμβασης (εάν υπάρχει).

Για τις υπηρεσίες HP Care Pack με κάλυψη "μόνο για desktop/workstation/thin client/notebook", οι εξωτερικές οθόνες και οι σταθμοί σύνδεσης δεν καλύπτονται.

Η κάλυψη για ανομοιογενή συστήματα που πληρούν τις προϋποθέσεις περιλαμβάνει όλα τα βασικά εσωτερικά μέρη που παρέχονται από τον προμηθευτή και την εξωτερική οθόνη, το πληκτρολόγιο και το ποντίκι.

Τα αναλώσιμα, όπως π.χ. μπαταρίες και γραφίδες Tablet PC, τα kit συντήρησης, άλλα αναλώσιμα, οι συσκευές συντήρησης από τον χρήστη και ό,τι δεν είναι προϊόν της HP, δεν καλύπτεται από την εν λόγω υπηρεσία.

Για τα παλαιότερα εξαρτήματα, ενδέχεται να απαιτείται αναβάθμιση. Η HP συνεργάζεται με τον Πελάτη για την αντικατάστασή τους. Δεν καλύπτονται όλα τα εξαρτήματα σε όλες τις χώρες λόγω των τοπικών δυνατοτήτων υποστήριξης.

Για τους διακομιστές ProLiant και τα συστήματα αποθήκευσης, η εν λόγω υπηρεσία καλύπτει τις επιλογές υλικού της HP που πληρούν τις προϋποθέσεις για τον διακομιστή, που αγοράστηκαν το ίδιο χρονικό διάστημα ή αργότερα, στο εσωτερικό του πλαισίου, καθώς και εξωτερικές οθόνες 22" ή μικρότερες και επιλογές tower UPS έως και 3 kVA. Αυτά καλύπτονται στο ίδιο επίπεδο υπηρεσίας και για την ίδια περίοδο με εκείνη του διακομιστή. Η κάλυψη της μπαταρίας της UPS δεν συμπεριλαμβάνεται. Ισχύουν οι γενικοί όροι και προϋποθέσεις εγγύησης.

Για διακομιστές και συστήματα αποθήκευσης που εγκαθίστανται σε rack, η υπηρεσία καλύπτει και όλες τις εγκεκριμένες από την HP επιλογές που εγκαθίστανται στο ίδιο rack.

Οι υπηρεσίες HP Care Pack για το πλαίσιο HP Blade System περιλαμβάνουν κάλυψη για τους αντίστοιχους καταναμητές (patch panel), τις υποστηριζόμενες από την HP διασυνδέσεις Ethernet, το πλαίσιο τροφοδοσίας με τα τροφοδοτικά και τη μονάδα διανομής ισχύος.

## Υποχρεώσεις Πελάτη

Εάν γίνεται, ο Πελάτης πρέπει να δηλώσει αμέσως τον καλυπτόμενο υλικό εξοπλισμό και το HP Care Pack, όπως διατυπώνεται στο συμφωνητικό παροχής υπηρεσιών υποστήριξης HP Care Pack.

Κατά την απόλυτη κρίση της HP, τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών με χρόνο επιτόπιας απόκρισης τεσσάρων ωρών ενδεχομένως να απαιτούν την εγκατάσταση εργαλείων και εξοπλισμού συνδεσιμότητας εξ αποστάσεως. Εάν διατίθεται και απαιτείται εξ αποστάσεως υποστήριξη για το καλυπτόμενο προϊόν, ο Πελάτης πρέπει να παρέχει και να επιτρέπει την εξ αποστάσεως πρόσβαση από την HP προκειμένου να λάβει χρόνο επιτόπιας απόκρισης 4 ωρών.

Εφόσον του ζητηθεί από την HP, ο Πελάτης πρέπει να υποστηρίξει τις προσπάθειες της για επίλυση των προβλημάτων εξ αποστάσεως. Ο Πελάτης οφείλει:

- να διαθέτει όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται η HP για να του παράσχει γρήγορη και επαγγελματική υποστήριξη εξ αποστάσεως και να της δώσει τη δυνατότητα να καθορίσει το επίπεδο καταλληλότητας της υποστήριξης
- να εκτελεί αυτοελέγχους και να εγκαθιστά και να εφαρμόζει άλλα εργαλεία και προγράμματα διαγνωστικών ελέγχων
- να εγκαθιστά ενημερώσεις και κώδικα firmware που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο τον πελάτη
- να εκτελεί τις λογικές ενέργειες που του ζητά η HP προκειμένου να τη βοηθά στον προσδιορισμό ή την επίλυση προβλημάτων

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την άμεση εγκατάσταση σημαντικών ενημερώσεων firmware που μπορούν να εγκατασταθούν από τον πελάτη, καθώς και εξαρτημάτων και προϊόντων αντικατάστασης που μπορούν να τοποθετηθούν από τον ίδιο και τα οποία παρέχονται στον Πελάτη.

Στις περιπτώσεις όπου αποστέλλονται εξαρτήματα με δυνατότητα αντικατάστασης από τον ίδιο τον πελάτη για την επίλυση ενός προβλήματος, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την επιστροφή του ελαττωματικού εξαρτήματος εντός χρονικού διαστήματος που ορίζεται από την HP. Στην περίπτωση που η HP δε λάβει το ελαττωματικό εξάρτημα εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος ή εάν το εξάρτημα έχει φθορές κατά την παραλαβή, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει αντίτιμο για το ελαττωματικό εξάρτημα, το οποίο αντίτιμο καθορίζεται από την HP.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την εγγραφή του ως χρήστη της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της HP προκειμένου να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες για συγκεκριμένα προϊόντα και για να λαμβάνει προληπτικές

ειδοποιήσεις ή άλλες υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες στους Πελάτες.

Ο Πελάτης πρέπει να διατηρεί και να παρέχει στην HP κατ' απαίτηση όλες τις πρωτότυπες άδειες λογισμικού, τα συμφωνητικά αναβάθμισης της άδειας χρήσης και τα κλειδιά άδειας χρήσης.

Όταν ο Πελάτης λάβει έντυπη ειδοποίηση ή ειδοποίηση μέσω e-mail ότι διατίθεται νέα έκδοση λογισμικού, είναι ευθύνη του Πελάτη να απαντήσει στην ειδοποίηση προκειμένου να λάβει τη νέα ενημέρωση λογισμικού.

## Περιορισμοί Παροχής Υπηρεσίας

Δεν διατίθενται ενημερώσεις λογισμικού για όλα τα προϊόντα λογισμικού. Κατ' απαίτηση του Πελάτη, η HP θα παρέχει στον Πελάτη μια λίστα προϊόντων λογισμικού που επί του παρόντος δεν περιλαμβάνουν ενημερώσεις λογισμικού. Όταν αυτό το χαρακτηριστικό υπηρεσίας δεν είναι διαθέσιμο, δεν θα συμπεριλαμβάνεται στην υπηρεσία υποστήριξης λογισμικού HP.

Για ορισμένα προϊόντα, οι ενημερώσεις λογισμικού περιλαμβάνουν μόνο δευτερεύοντα βελτιωμένα χαρακτηριστικά. Οι νέες εκδόσεις ή οι αναθεωρήσεις πρέπει να αγοραστούν ξεχωριστά. Κατ' απαίτηση του Πελάτη, η HP θα παρέχει στον Πελάτη μια λίστα προϊόντων λογισμικού που δεν περιλαμβάνουν νέες εκδόσεις ή αναθεωρήσεις στην τιμή ενημέρωσης του λογισμικού. Η τιμή για τις νέες εκδόσεις ή αναθεωρήσεις αυτών των προϊόντων λογισμικού δεν συμπεριλαμβάνεται στην Υπηρεσία ενημερώσεων λογισμικού HP.

Για Πελάτες με πολλαπλά συστήματα στην ίδια τοποθεσία, η HP μπορεί να περιορίσει τον αριθμό σετ φυσικών μέσων που περιέχουν ενημερώσεις λογισμικού και τεκμηρίωσης που παρέχονται στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας ενημέρωσης λογισμικού.

Πρέπει να αγοραστεί υποστήριξη λογισμικού για κάθε υπολογιστικό σύστημα στο περιβάλλον του Πελάτη που θα απαιτεί υποστήριξη.

Κατά την απόλυτη κρίση της HP, θα παρέχονται υπηρεσίες με χρήση ενός συνδυασμού διάγνωσης και υποστήριξης εξ αποστάσεως, επιτόπιας παροχής υπηρεσιών και άλλων μεθόδων παροχής υπηρεσιών. Άλλες μέθοδοι παροχής υπηρεσιών μπορεί να περιλαμβάνουν την παροχή μέσω ταχυμεταφορέα ανταλλακτικών που μπορούν να αντικατασταθούν από τον ίδιο τον πελάτη, όπως πληκτρολόγιο, ποντίκι, άλλα εξαρτήματα που ταξινομούνται ως εξαρτήματα επισκευαζόμενα από τον ίδιο τον πελάτη, ή μια ολόκληρη ανταλλακτική μονάδα. Η HP θα καθορίσει την κατάλληλη μέθοδο παροχής που απαιτείται για αποτελεσματική και έγκαιρη υποστήριξη των Πελατών.

Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης δεν ισχύει εάν η υπηρεσία μπορεί να παρασχεθεί μέσω εξ αποστάσεως διάγνωσης ή εξ αποστάσεως υποστήριξης ή άλλων μεθόδων παροχής υπηρεσιών που περιγράφονται παραπάνω.

Για τις εφεδρικές τεχνολογίες αποθήκευσης (π.χ. τη συστοιχία αποθήκευσης ΧΡ), ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης εφαρμόζεται σε κρίσιμα προβλήματα, όπως αυτά καθορίζονται λογικά από την HP, που επηρεάζουν την επιχείρηση. Οι χρόνοι απόκρισης για μη κρίσιμα αιτήματα-τα παροχής υπηρεσιών ενδέχεται να διαφοροποιούνται.

Εξαιρούνται από τη συγκεκριμένη υπηρεσία δραστηριότητες όπως οι παρακάτω, οι οποίες όμως αναφέρονται ενδεικτικά και όχι περιοριστικά:

- Ανάκτηση και υποστήριξη του λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων
- Δοκιμές λειτουργίας εφαρμογών, ή πρόσθετες δοκιμές που ζητούνται ή απαιτούνται από τον Πελάτη
- Αντιμετώπιση προβλημάτων διασυνδεσιμότητας ή συμβατότητας
- Υποστήριξη για προβλήματα που σχετίζονται με τη λειτουργία δικτύων
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του Πελάτη να ενσωματώσει οποιαδήποτε επισκευή, επιδιόρθωση, ενημέρωση κώδικα ή τροποποίηση του συστήματος η οποία παρέχεται στον Πελάτη από την HP
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του Πελάτη να αναλάβει την προτεινόμενη από την HP δράση για την αποφυγή προβλημάτων

## Κατάλληλότητα για την Υπηρεσία

Για να κριθεί κατάλληλος για την αγορά της υπηρεσίας HP Support Plus, ο Πελάτης πρέπει να έχει κατάλληλη άδεια χρήσης της αναθεώρησης του προϊόντος λογισμικού που είναι σε ισχύ στην αρχή της περιόδου του συμφωνητικού υποστήριξης. Διαφορετικά, μπορεί να εφαρμοστεί πρόσθετη χρέωση προκειμένου να κριθεί ο Πελάτης κατάλληλος για την υπηρεσία.

## Πληροφορίες για τις παραγγελίες

Η διαθεσιμότητα των χαρακτηριστικών και των επιπέδων υπηρεσιών ενδέχεται να διαφοροποιείται ανάλογα με τους τοπικούς πόρους και ενδέχεται να περιορίζεται σε προϊόντα που πληρούν συγκεκριμένες προϋποθέσεις και σε συγκεκριμένες γεωγραφικές τοποθεσίες.

## Για περισσότερες πληροφορίες

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες της HP, επικοινωνήστε με οποιοδήποτε από τα γραφεία πωλήσεων ή τους μεταπωλητές μας σε όλο τον κόσμο ή επισκεφτείτε τις ιστοσελίδες μας:

[www.hp.com/hps/support](http://www.hp.com/hps/support)

[www.hp.com/hps/carepack](http://www.hp.com/hps/carepack)

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Οι πληροφορίες αυτού του εγγράφου μπορεί να αλλάξουν χωρίς προειδοποίηση. Οι μόνες εγγυήσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της HP περιλαμβάνονται στις ρητές δηλώσεις που συνοδεύουν τέτοια προϊόντα και υπηρεσίες. Κανένα στοιχείο στο παρόν δεν δύναται να ερμηνευτεί ότι συνιστά πρόσθετη εγγύηση. Η HP δεν ευθύνεται για τεχνικά ή συντακτικά λάθη ή παραλείψεις στο παρόν.