
PRÍLOHA 1 - POPISY SLUŽIEB

HA106AC HP Software Support

Podmienky tohto Popisu služby, tvoria súčasť Zmluvy o službách.

1 PREDMET SLUŽBY

- 1.1 V rámci tejto služby bude HP vykonávať podporu softvérových produktov vymenovaných v Prílohe 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní servisných služieb.

2 USTANOVENIA

- 2.1 HP poskytne zákazníkovi prístup do globálneho strediska informácií - HP Support Center („HPSC“)
- 2.2 Pri registrácii a využívaní jednotlivých častí HPSC zákazník sa riadi inštrukciami uvedenými na uvedených internetových stránkach.
- 2.3 Zákazník, ktorý má prístup do HPSC na základe servisnej zmluvy, má možnosť objednať si aktualizácie licencií softvérových produktov elektronicky.
- 2.4 **HP poskytne zákazníkovi licenciu na aktualizáciu SW produktov**, ktorá oprávňuje zákazníka používať a kopírovať HP softvérové produkty v každom systéme, ktorý je zahrnutý do tejto zmluvy.
- 2.5 S dodaním SW produktov HP poskytne správcovi systému zákazníka poslednú verziu referenčných príručiek. SW produkty a referenčné príručky budú na vyžiadanie cez HPSC dodávané podľa zmluvnej špecifikácie.
- 2.6 Telefonická podpora softvéru zahŕňa:

Technická podpora

- Prístup k technickým zdrojom
- Izolácia, analýza a vyriešenie softvérového problému
- Riadenie eskalácií
- Poskytovanie informácií ohľadom najnovších funkcií softvérového produktu, známych problémov a ich dostupných riešení; poradenstvo týkajúce sa prevádzkovania softvérového produktu
- Podpora prostredníctvom vzdialeného prístupu
- **Servisné pokrytie – 9x5**, Pondelok – Piatok, od 8:00 do 17:00 hod., okrem štátom uznaných sviatkov.
- Vzdialená **odozva (telefonická, vzdialeným prístupom) do 2 hodín** od nahlásenia servisnej požiadavky
- Riešenie softvérového problému v mieste inštalácie ak to HP uzná za nevyhnutné
- 3 osoby autorizované nahlasovať servisné požiadavky
- Podpora aktuálnej verzie softvéru

Elektronická podpora softvéru

- 7x24 prístup do databáz
 - *Product information*
 - *Symptom/Solution inquiry*
 - *Patch information and software*



3 POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 3.1 Aby mohol HP vykonávať podporu softvéru, musí mu byť poskytnutý dostatočný pracovný priestor a nevyhnutné aktuálne záložné kópie s programami a dátami.
- 3.2 Zákazník je zodpovedný za sledovanie a inštaláciu zákaznikom inštalovateľných aktualizácií firmvéru a opravných verzii softvéru (patchov).
- 3.3 Pri vykonávaní servisnej podpory je zákazník povinný poskytnúť HP všetky informácie o nastaveniach podporovaného softvéru.
- 3.4 Zákazník si musí uchovať a na požiadanie predložiť spoločnosti HP všetky licencie k pôvodnému softvéru, licenčné zmluvy aktualizácií a licenčné kľúče.
- 3.5 Zákazník je povinný používať softvérové produkty v súlade s platnými licenčnými podmienkami HP.

- a) v rámci základného časového pokrytia, tj. Pondelok – Piatok, 8:00-17:00 hod., okrem sviatkov na:

Adresa: Hewlett-Packard Slovakia s.r.o.
Galvaniho 7
820 02 Bratislava 22

HP ITRC (stará linka): <http://www.itrc.hp.com> Internetová stránka
odkaz » [support case manager - enterprise edition](#)

HP Support Center portal (nová linka)
<http://h20566.www2.hp.com/portal/site/hpsc/public/>

Telefonická linka Hot-Line: +421 2 6862 2179

- b) mimo základného časového pokrytia, tj. Pondelok – Piatok, 17:00-8:00 hod., sobota, nedeľa a sviatky na čísle:

Nie je k dispozícii.

HP bude informovať zákazníka o zmenách vyššie uvedených údajov.

