



Prior Software Version Support -tuki ja Mature Software Product Support -tuki

Contractual Services osana HP Care -palvelua

Palvelun hyödyt

- Pääsy HP:n teknisiin resursseihin ongelmanratkaisutilanteissa
- Mahdollisuus jatkaa vanhemman ohjelmistoversion käyttöä, kun valmistaudutaan siirtymään uudempaan versioon, jota tuetaan HP:n ohjelmistojen teknisessä tuessa
- Mahdollisuus käyttää tuettua pitkään markkinoilla ollutta tuotetta, jota vaaditaan yritysratkaisussasi, jossa sinulla saattaa olla käyttöjärjestelmäriippuvaisia sovelluksia

Palvelun ominaisuudet

- Pääsy teknisiin resursseihin
- Ongelmien analysointi ja ratkaisu
- Ongelmien tunnistaminen
- HP:n asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu
- Ohjelmiston ominaisuudet ja käytötuki
- Etäkäyttö
- Asennuksen neuvontapalvelu
- Joustava palveluaika
- Joustava vasteaika
- Ratkaisuvastuun eskalointi ja koordinointi korotettuun tekniseen tukeen
- Laajennettu palvelupyyntöjen tekijöiden määrä
- Tuki asennuspaikalla asiakkaan pyynnöstä

Prior Software Version Support ja Mature Software Product Support tarjoavat etäpalveluna ohjelmiston teknistä tukea valikoituille vanhemmille tuotteille tai HP-ohjelmistojen vanhemmille versioille, ja ne voivat olla myös saatavissa valikoituille HP:n tukemille muiden valmistajien tuotteille.

Ohjelmistotuotteiden aikaisemmat versiot ovat nykyisiä versioita vanhempia versioita, jotka silti ovat vielä myynnissä. Aktiivinen ohjelmistokehitys jatkuu tuleville versiojulkaisuille. Ohjelmistopäivityspalvelua ei ole saatavilla aikaisemmille ohjelmistoversioille, vaan se on saatavissa nykyisille ohjelmistoversioille, mikä mahdollistaa päivityksen uusimpaan versioon tarvittaessa. Vaikka ohjelmistopäivityspalvelu ei ole ehto Prior Software Version Support -tuelle, suosittelemme sitä. Jos myöhemmin haluat päivittää nykyiseen ohjelmistoversioon, sinulla tulee joko olla ohjelmistopäivityspalvelun sisältävä HP:n tukisopimus tai saatat ehkä joutua maksamaan tuen piiriin palaamisesta. (RTS – Return to Support)

”Mature Products” ovat ohjelmistotuotteita, joilla ei enää ole aktiivista teknistä kehittäjä seuraavien versioiden tarjoamiseksi. Ohjelmistopäivityspalvelu ei ole saatavissa ”Mature Products” -ohjelmistotuotteille.

Prior Software Version Support- ja Mature Software Product Support -palvelut tarjoavat myös pääsyn HP:n teknisiin resursseihin, jotka auttavat ohjelmiston käyttöönotto-ongelmissa tai teknisissä ongelmissa.

Prior Software Version Support- ja Mature Software Product Support -palveluiden avulla IT-henkilöstölläsi on nopea, luotettava pääsy HP Global Solution Centereihin. HP Global Solution Centerin tuki-insinöörit työskentelevät IT-henkilöstösi kanssa antaakseen neuvoja ohjelmiston ominaisuuksista ja käytöstä, ongelmien diagnosoimisesta ja ratkaisusta sekä ohjelmistovikojen tunnistamisesta. Tukipalvelut ja korotettu tekninen tuki sisältävät myös mahdollisuuden luoda tarvittaessa uusia ohjelmiston korjauksia ja muutoksia.

Monille tuotteille nämä palvelut sisältävät korotetun teknisen tuen, johon HP on nimennyt omia ongelmanratkaisun tärkeitä erikoisosaajia ja valikoituja kolmansien osapuolien teknisiä asiantuntijoita. Muille tuotteille tuki tarjotaan ilman korotettua teknistä tukea, ja se on rajoitettu teknisiin resursseihin, jotka ovat käytettävissä HP Global Solution Centereissä.

Lisäksi palveluun sisältyy käyttöoikeus tuki- ja tuotetietoihin. Käyttöoikeuden avulla IT-henkilöstösi voi etsiä tärkeitä kaupallisesti saatavilla olevia tietoja.

Erityt

Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet

Ominaisuus	Kuvaus
Palvelun ominaisuudet	
Pääsy teknisiin resursseihin	Asiakas voi käyttää HP:n teknisiä resursseja puhelimitse, elektronisen yhteyden kautta tai faksilla (jos saatavissa paikallisesti) saadakseen apua ohjelmiston käyttöönoton tai käyttöön liittyviin ongelmiin.
Ongelmien analysointi ja ratkaisu	HP tarjoaa tukea tunnistettavien ja asiakkaan toistettavien ohjelmistotuoteongelmien ratkaisuun. HP tarjoaa myös tukea auttaakseen asiakasta tunnistamaan ongelmia, joita on vaikea toistaa. Tämän lisäksi asiakas saa apua vianetsintäongelmissa ja kokoonpanoparametrien määrittämisessä tuetuille kokoonpanoille.
Ongelmien tunnistaminen	HP rajaa ohjelmistotuotteen ongelmat. Asiakkaalle ilmoitetaan, jos ongelman havaitaan johtuvan laitteistosta. Jos asiakkaan laitteisto kuuluu Hardware Maintenance Onsite Service Agreement -huoltosopimuksen piiriin, asiakkaan puolesta kirjataan huoltopyyntö. Asiakkaan puolesta kirjataan puhelun mukainen huoltopyyntö ongelmista, jotka liittyvät laitteistoon, joka ei kuulu Hardware Maintenance Onsite Service Agreement -huoltosopimuksen piiriin, asiakkaan niin halutessa.
HP:n asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu	HP myöntää osana palvelua käyttöikeuden tiettyihin ohjelmistoihin liittyviin elektronisiin ja verkkopohjaisiin työkaluihin ja palveluihin soveltuvin osin. Asiakas voi käyttää tiettyjä rekisteröidyille käyttäjille tarkoitettuja palveluita, kuten teknisen tuen asiakirjojen ja tietokantojen hakua helpottamaan nopeampaa ongelmanratkaisua, ladata valikoituja HP:n ohjelmistojen ja laiteohjelmistojen päivityksiä, käyttää tukikäyttöön tarkoitettuja keskustelualueita, jotka auttavat ongelmanratkaisussa ja joiden kautta rekisteröidyt käyttäjät voivat kertoa parhaista menettelytavoista (best practice) toisilleen, ja mahdollisuutta lähettää kysymyksiä suoraan HP:n Global Solution Centreen ja seurata jokaisen lähetetyn huoltopyynnön tilaa.
Ohjelmiston ominaisuudet ja käyttötuki	HP tarjoaa tietoa uusimmista tuoteominaisuuksista, tunnetuista ongelmista ja saatavissa olevista ratkaisuista sekä käyttöön liittyvää neuvontaa ja opastusta.
Etäkäyttö	HP:n valinnan mukaan ja asiakkaan hyväksyessä voidaan käyttää valikoituja etäkäyttötyökaluja helpottamaan ongelmanratkaisua. Näiden työkalujen käyttö antaa HP:lle mahdollisuuden työskennellä interaktiivisesti asiakkaan kanssa, ja ne helpottavat ongelmien etädiagnosointia asiakkaan järjestelmässä. Asiakas voi valita, haluaako hän käyttää etätyökaluja helpottamaan huoltopyyntöjen ratkaisua. Vain HP:n tarjoamia ja HP:n hyväksymiä työkaluja voidaan hyödyntää.

Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet (jatkettu)

Ominaisuus	Kuvaus
Asennuksen neuvontapalvelu	<p>Rajoitettu neuvontapalvelu tarjotaan asiakkaille, joilla on ongelmia ohjelman asennuksessa tai jotka tarvitsevat apua oikeissa asennustavoissa ja erillisten sovellusten päivittämisessä. Neuvontapalvelua tarjotaan myös ohjelmistotuotteille, jotka on asennettu verkkoympäristöön.</p> <p>Tähän palveluun ei kuulu täydellisten ohjelmistopakettien lataaminen tai asiakkaan ohjaaminen koko asennuksen läpi. Nämä palvelut ovat saatavissa lisämaksusta erillistä tilausta vastaan.</p>
Joustava palveluaika	<p>Palveluaika määrää ajan, jolloin palvelut ovat käytettävissä. Tarjoamme joustavat palveluajat helpottaaksemme asiakkaan tarpeisiin vastaamista.</p>
Joustava vasteaika	<p>Vasteaika tarkoittaa ajanjaksoa, joka alkaa, kun HP vastaanottaa ja kirjaa palvelupyynnön, ja päättyy, kun HP:n valtuuttama edustaja ottaa yhteyden asiakkaaseen arvioidakseen pyyntöä, määritetyn palveluajan puitteissa.</p> <p>Käytettävissä on seuraavat vasteajat:</p> <ul style="list-style-type: none">• 2 tunnin vasteaika: HP:n valtuuttama edustaja ottaa yhteyden asiakkaaseen ja aloittaa ohjelmiston teknisen tukipalvelun kahden tunnin kuluessa siitä, kun huoltopyyntö on kirjattu määritetyn palveluajan puitteissa.• 1 tunnin vasteaika: HP:n valtuuttama edustaja ottaa yhteyden asiakkaaseen ja aloittaa ohjelmiston teknisen tukipalvelun yhden tunnin kuluessa siitä, kun huoltopyyntö on kirjattu määritetyn palveluajan puitteissa.
Lisäpalvelut	<p>Tämä on lisäpalveluominaisuus Prior Software Version Support -tuelle, jossa on korotettu tekninen tuki, ja Mature Software Product Support -tuelle, jossa on korotettu tekninen tuki.</p>
Ratkaisuvastuun eskalointi ja koordinointi korotettuun tekniseen tukeen	<p>HP on laatinut ratkaisuvastuun siirtomenettelyt monimutkaisten ongelmien ratkaisemista varten Prior Software Version Support- tai Mature Software Product Support -palveluille, jotka sisältävät korotetun teknisen tuen. HP koordinoi ongelmien ratkaisuvastuun nimeämällä HP:n ongelmanratkaisun erikoisosastajat ja valikoidut kolmansien osapuolisen tekniikkaryhmät.</p>

Taulukko 2. Palvelun valinnaiset ominaisuudet

Ominaisuus	Kuvaus
Laajennettu palvelupyynnöiden tekijöiden määrä	<p>Tähän palveluun sisältyy tuki kolmelle nimetylle asiakkaan soittajalle. Asiakas voi valinnaisena ostaa tuen laajennetulle palvelupyynnöiden tekijöiden lukumäärälle.</p>
Tuki asennuspaikalla asiakkaan pyynnöstä	<p>Asiakas voi ostaa HP:n ohjelmistojen teknisen asiantuntijan tukipalvelut asennuspaikalla. Tämä vaihtoehto on saatavilla asiakkaille, jotka eivät pidä etäpalveluna tehtävää ohjelmiston tukea hyväksyttävänä vaihtoehtona.</p>

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan on

- säilytettävä kaikki tähän palveluun liittyvät alkuperäiset ohjelmistolisenssit, lisenssisopimukset, lisenssiavaimet ja tilauspalvelujen rekisteröitymistiedot ja toimitettavat ne HP:lle pyydettyäessä
- käytettävä kaikkia ohjelmistotuotteita voimassa olevien HP-ohjelmiston lisenssiehtojen mukaisesti; HP-ohjelmiston lisenssiehdot vastaavat vaadittavien alkuperäisohjelmistojen lisenssiehtoja tai ovat ulkopuolisen ohjelmistovalmistajan voimassa olevien lisenssiehtojen mukaiset sekä sisältävät kaikki tämän palvelun perusteella annettavien ohjelmistopäivitysten mahdolliset lisälisenssiehdot
- rekisteröidyttävä HP:n tai kolmansien osapuolien sähköisten toimintojen käyttäjäksi, jotta hän voi saada tietoja ohjelmistotuotteista tai ladata ohjelmistokorjauksia.

Palvelun rajoitukset

Tässä ilmoitettu vasteaika tarjotaan tyypillisenä vasteaikana asiakkaan teknisiin tukipyyntöihin. Vasteaika ei millään tavalla muodosta HP:lle velvoitetta tarjota aina vastaavat vasteajat määrityksessä ajassa.

Prior Software Version Support- ja Mature Software Product Support -palvelut ilman korotettua teknistä tukea on rajoitettu HP:n maailmanlaajuisen palveluorganisaation käytettävissä oleviin resursseihin.

Ongelmiin, joita ei voida ratkaista palveluorganisaation tarjoaman neuvon avulla tai toimittamalla kaupallisesti käytettävissä oleva ohjelmistokorjaus, korjataan muutoin, jos HP:llä on mahdollisuus tarjota vaihtoehtoinen ratkaisu. Ongelmia ei siirretä eteenpäin HP:n tai kolmannen osapuolen tekniikkaryhmille.

Palvelun edellytykset

Asiakas voi ostaa tämän palvelun, mikäli asiakkaalla on lisenssi tuettuun ohjelmistotuotteen versioon tukisopimuskauden alkaessa. Muussa tapauksessa voidaan periä lisämaksuja sen varmistamisesta, että asiakas täyttää palvelun kelpoisuusvaatimukset.

Tämä palvelu on ostettava kullekin asiakkaan käyttöympäristön järjestelmälle, prosessorille tai loppukäyttäjälle, jonka tukipalvelun halutaan kattavan.

Ohjelmistopäivityspalvelu ei ole ehto Prior Software Version Support -tuelle. Suosittelemme sitä kuitenkin, sillä se helpottaa siirtymistä tuettuun ohjelmistoversioon ohjelmistojen teknisessä tuessa ja poistaa tuen piiriin palaamisesta suoritettavan maksun, joka muuten saatettaisiin veloittaa.

Tilaustiedot

Nämä palvelut voidaan ostaa seuraavilla tuotenumeroilla:

- Prior Software Version ja korotettu tekninen tuki (HJ903AC)
- Prior Software Version ilman korotettua teknistä tukea (HJ904AC)
- Mature Software Product ja korotettu tekninen tuki (HJ905AC)
- Mature Software Product ilman korotettua teknistä tukea (HJ906AC)

Lisätiedot
hp.com/go/cpc

Rekisteröidy ja pysy ajan tasalla
hp.com/go/getupdated

HP:n palveluihin sovelletaan ostohetkellä asiakkaalle toimitettavia tai asiakkaan tietoon annettavia HP:n palveluehtoja. Asiakkaalla saattaa olla sovellettavien paikallisten lakien mukaisia lakisääteisiä oikeuksia, joihin HP:n palveluehdot tai HP-tuotteen rajoitettu takuu eivät vaikuta.

© Copyright 2009, 2015 HP Development Company, L.P. Tässä esitettyjä tietoja voidaan muuttaa ilman ennakoilmoitusta. HP:n tuotteita ja palveluja koskevat vain ne nimenomaiset takuut, jotka ko. tuotteeseen ja palveluun on liitetty. Mikään tässä esitetty ei ole tarkoitettu laajentamaan ko. takuita. HP ei vastaa teknisistä tai toimituksellisista syistä johtuneista virheistä tässä asiakirjassa.

