



Ohjelmistotuki ongelmatilanteissa

Care Pack ja Contractual Services osana HP Care -palvelua

Palvelun hyödyt

- Pääsy HP:n erikoistuneisiin teknisiin resursseihin ongelmanratkaisutilanteissa
- Saattaa tehostaa järjestelmää ja vähentää ohjelmistohäiriöistä aiheutuvia käyttökatkoja
- Luotettavat vasteajat

Palvelun ominaisuudet

- Pääsy teknisiin resursseihin
- Ongelmien analysointi ja ratkaisu
- Ongelmien tunnistaminen
- Ratkaisuvastuun eskalointi
- HP:n asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu
- Ohjelmiston ominaisuudet ja käyttötuki
- Etäkäyttö
- Asennuksen neuvontapalvelu
- Joustava palveluaika
- Joustava vasteaika
- Laajennettu palvelupyynnöiden tekijöiden määrä (valinnainen, Contractual Services)
- Tuki asennuspaikalla asiakkaan pyynnöstä (valinnainen, Contractual Services)

Ohjelmistotuki ongelmatilanteissa tarjoaa kattavat etäohjelmistolla suoritettavat tukipalvelut HP:n ja tiettyjen muiden toimittajien ohjelmistotuotteille.

Ohjelmistotuen ansiosta IT-osasto saa nopean ja luotettavan pääsyn HP:n maailmanlaajuisiin tukikeskuksiin. HP:n tekniset resurssit työskentelevät IT-henkilöstösi kanssa ja antavat neuvoja ohjelmiston ominaisuuksista ja käytöstä, ongelmien diagnosoinnissa ja ratkaisussa sekä ohjelmistovikojen tunnistamisessa.

Lisäksi palveluun sisältyy käyttöoikeus tukitietoihin, minkä avulla IT-henkilöstö voi paikallistaa tärkeitä tuote- ja tukitietoja.

Erittelyt

Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet

Ominaisuus	Kuvaus
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. Jos käytettävissä, asiakkaan puolesta kirjataan puhelun mukainen huoltopyyntö sillä hetkellä voimassa olevan työ- ja materiaalihinnaston mukaan ongelmista, jotka liittyvät laitteistoon, joka ei kuulu Hardware Maintenance Onsite Service Agreement -huoltosopimuksen piiriin, asiakkaan niin halutessa.
Ratkaisuvastuun eskalointi	HP on laatinut ratkaisuvastuun siirtomenettelyt monimutkaisten ongelmien ratkaisemista varten. HP arvioi ongelman vakavuuden ja siirtää sen sopivalle HP:n tai tietyn muun toimittajan asiantuntijalle, joka pystyy ratkaisemaan ongelman.
HP:n asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu	HP myöntää osana palvelua käyttöoikeuden tiettyihin ohjelmistoihin liittyviin elektronisiin ja verkkopohjaisiin työkaluihin ja palveluihin. Työkaluilla asiakas voi käyttää tiettyjä palveluita, kuten teknisen tuen asiakirjojen ja tietokantojen hakua helpottamaan nopeampaa ongelmanratkaisua sekä tukikäyttöön tarkoitettuja keskustelualueita, jotka auttavat ongelmanratkaisussa ja joiden kautta rekisteröidyt käyttäjät voivat kertoa parhaista menettelytavoista (best practice) toisilleen. Lisäksi asiakas voi lähettää verkkotyökalulla kysymyksiä suoraan HP:n Global Solution Centreen ja seurata jokaisen lähetetyn huoltopyynnön tilaa.

Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet (jatkettu)

Ominaisuus	Kuvaus
Ohjelmiston ominaisuudet ja käyttötuki	HP antaa käyttöohjeita ja -apua sekä tietoja uusimpien tuotteiden ominaisuuksista, tunnetuista ongelmista ja käytettävissä olevista ratkaisuista.
Etäkäyttö	<p>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.</p> <p>Asiakas voi valita, haluaako hän käyttää etätyökaluja helpottamaan huoltopyyntöjen ratkaisua. Vain HP:n tarjoamia ja HP:n hyväksymiä työkaluja voidaan hyödyntää.</p>
Asennuksen neuvontapalvelu	<p>Perusneuvontaan tarkoitettu rajoitettu neuvontapalvelu tarjotaan asiakkaille, joilla on ongelmia ohjelman asennuksessa tai jotka tarvitsevat apua oikeissa asennustavoissa ja erillisten sovellusten päivittämisessä. Rajoitettua neuvontapalvelua tarjotaan myös ohjelmistotuotteille, jotka on asennettu verkkoympäristöön. HP päättää neuvontapalvelun laajuudesta.</p> <p>Neuvontapalveluun ei kuulu esimerkiksi 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, ja se perustuu asiakkaan ostamaan palvelutyyppeihin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ohjelmistotuen Care Pack: <ul style="list-style-type: none"> – Toimistoaikana arkisin: Palvelu on saatavana 8.00–17.00 maanantaista perjantaihin kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta. Tätä palveluaikaa käytetään, kun Ohjelmistotuki M–F on ostettu. – 24x7: Palvelu on saatavana ympäri vuorokauden viikon jokaisena päivänä, myös kansallisina lomapäivinä. Tätä palveluaikaa käytetään, kun Ohjelmistotuki 24x7 on ostettu. • Ohjelmistotuen sopimuspalvelut <ul style="list-style-type: none"> – Asiakas voi halutessaan valita joustavat palveluajat. <p>Valitun palveluajan ulkopuolella vastaanotetut tukipyynnöt kirjataan seuraavana päivänä, jolloin asiakkaalla on palveluaika. Palveluajat määräytyvät paikallisen saatavuuden mukaan. Lisätietoja saatavilla olevista palveluajoista saa ottamalla yhteyden paikalliseen HP:n myyntitoimistoon.</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, asiakkaan valitseman palveluajan puitteissa. Asiakkaan valitseman palveluajan ulkopuolella vastaanotetut soitot kirjataan seuraavana päivänä, jolloin asiakkaalla on palveluaika (saattaa vaihdella alueittain).</p> <p>Käytettävissä on seuraavat vasteajat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vakiovaste: HP:n valtuuttama edustaja ottaa yhteyden asiakkaaseen ja aloittaa ohjelmiston teknisen tukipalvelun kahden tunnin kuluessa siitä, kun huoltopyyntö on kirjattu määritetyn palveluajan puitteissa. Tämä vasteaika on oletusvasteaika ohjelmistotuen Care Packille, ohjelmistotuen rajoittamattomalle sopimuspalvelulle ja ohjelmistotuen rajoitetulle sopimuspalvelulle. • 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. Tämä valinnainen vasteaika voidaan ostaa vain ohjelmistotuen rajoittamattomalle sopimuspalvelulle.

Taulukko 2. Contractual Services -palvelun valinnaiset ominaisuudet

Ominaisuus	Kuvaus
Laajennettu palvelupyyntöjen tekijöiden määrä	Tuki kolmelle nimetylle asiakkaan soittajalle on mukana tässä palvelussa. Asiakas voi valinnaisena ostaa tuen laajennetulle palvelupyyntöjen tekijöiden lukumäärälle.
Tuki asennuspaikalla asiakkaan pyynnöstä	Asiakas voi ostaa HP:n ohjelmistojen teknisen asiantuntijan tukipalvelut asennuspaikalla. Tämä vaihtoehto on saatavilla asiakkaille, jotka eivät pidä etäpalveluna tehtävää ohjelmiston tukea hyväksyttävänä vaihtoehtona.

Palvelun rajoitukset

- Tässä ilmoitettu vasteaika tarjotaan tyypillisenä vasteaikana asiakkaan teknisiin tukipyyntöihin. Vasteaika ei millään tavalla muodosta HP:lle veloitetta tarjota aina vastaavat vasteajat määritetyssä ajassa.
- Asiakkaan oikeus käyttää HP:n teknisiä resursseja määräaikaisen käyttöoikeuden ohjelmistotuessa saattaa olla rajoitettu verkkopohjaiseen puheluiden kirjaukseen.

Edellytykset

Palvelun toimittamisen edellytyksenä on, että asiakkaalla on kyseisille ohjelmistoille HP:n tukisopimus ja ohjelmistojen päivityspalvelu tietyin poikkeuksin. Ohjelmistojen päivityspalvelua ei kuitenkaan vaadita seuraavissa tapauksissa:

- Tuote, jolle ei ole saatavana ohjelmistojen päivityspalvelua
- Tuote, joka ei vaadi ohjelmistojen päivityspalvelun ostoa

Laiteohjelmistopohjaisissa ohjelmistoissa asiakkaan on oltava oikeutettu laiteohjelmistopäivityksiin ja laiteohjelmistopohjaisten ohjelmistojen päivityksiin. Tietyissä laitteistotuotteissa tämä edellyttää laitteiston tukisopimuksen (tai takuun) ja ohjelmiston tukisopimuksen. Jos laiteohjelmistopäivitys ei ole asiakkaan asennettavissa, HP tarjoaa laiteohjelmistopäivityksen asennuksen vain laitteistotuen palvelukuvauksessa (tai takuukuvauksessa) kuvatulla tavalla ja vain jos asiakkaalla on tarvittava käyttöoikeus laiteohjelmistopäivitysten käyttöön.

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.

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
- otettava vastuu HP:n tukikeskuksesta saaduista ohjelmistotuotepäivityksistä ja vanhentumisilmoituksista.

Tilaustiedot

Palvelu tilataan ottamalla yhteys HP:n myyntiedustajaan ja viittaamalla yhteen seuraavista tuotenumeroista:

Ohjelmistotuen Care Pack:

- Tämän tuotteen ostavat asiakkaat saavat rajoittamattoman tukisoitto-oikeuden sopimuskauden aikana.

Ohjelmistotuen sopimuspalvelut:

- HA158AC, rajoittamaton ohjelmistotuki – rajoittamaton tukisoitto-oikeus on tarkoitettu asiakkaalle, joka haluaa etukäteen budjetoida kaikki ylläpitokulunsa. Asiakas voi ottaa yhteyden HP-tukeen ohjelmistoasiassa ilman rajallisten tukikertojen menettämistä ennen sopimuskauden loppua. Rajoittamattoman palvelun ostavat asiakkaat saavat rajoittamattoman tukisoitto-oikeuden sopimuskauden aikana asiakkaan valitseman palveluajan ja vasteaikojen perusteella.
- HA159AC, rajattu ohjelmistotuki – rajatun soitto-oikeuden sopimuksessa (saatavana valituille Microsoft®, Linux®- ja Novell-tuotteille) asiakkaalla on oikeus rajattuun määrään soittokertoja sopimusvuoden aikana. Ohjelmistotukeen on ostettava vähintään 10 soittokertaa. Käyttämättömät soittokerrat kuluvat umpeen, kun sopimuskausi päättyy. Soittokerta eli yhden ongelman lähetys määritellään käytetyksi, kun HP katsoo tietyn tuki-ongelman olevan ratkaistu soittojen lukumäärästä riippumatta. Seuraavassa luettelossa on esimerkkejä tilanteista, joissa ongelman katsotaan olevan ratkaistu:
 - Asiakas on saanut HP:n käytettävissä olevat tiedot ongelman ratkaisuun.
 - Asiakas on saanut tiedot ohjelmistokorjauksista, joilla ongelma ratkeaa.
 - Asiakkaalle on ilmoitettu, että ohjelmisto-ongelma johtuu tunnetusta, ratkaisemattomasta virheestä ohjelmistossa.
 - Asiakkaalle on ilmoitettu, että ongelma on laitteisto-ongelma.
 - Asiakkaalle on ilmoitettu, että ongelma on korjattu tuotteen uudemmassa versiossa.

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 2005, 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.

Linux on Linus Torvaldsin rekisteröity tavaramerkki Yhdysvalloissa ja muissa maissa. Microsoft, Encarta, MSN ja Windows ovat Microsoft Corporationin rekisteröityjä tavaramerkkejä tai tavaramerkkejä Yhdysvalloissa tai muissa maissa.

