

# Software Support Service

Care Pack- ja Contractual Services -palvelut, osa HP Care -palveluista



## Palveluiden hyödyt

- HP:n teknisten resurssien käyttäminen ongelmien ratkaisuun
- Mahdollisesti pienentää yksittäisten ohjelmistopäivitysten hankintakustannuksia tilaussäästöjen kautta
- Vaikuttaa mahdollisesti parantuneeseen järjestelmän suorituskykyyn ja vähentää ohjelmistovikojen aiheuttamia käyttökatkoksia
- HP:n ja muiden valtuutettujen valmistajien ohjelmistojen uusimpien versioiden ennustettavissa olevat kustannukset

## Palvelu

- Teknisten resurssien käyttöoikeus
- Ongelmien analysointi ja ratkaiseminen
- Eskaloinnin hallinta
- Ohjelmistopäivitysten käyttöoikeus
- Ohjelmistotuotteiden ja ohjeiden päivitykset
- Asennusneuvontatuki
- Ohjelmistojen ominaisuus- ja käyttötuki
- Etäkäyttö
- Ongelman tunnistaminen
- Sähköisten tukitietojen ja -palveluiden käyttö
- Palveluaika
- HP suosittelee tavaksi ohjelmistojen ja dokumentaation päivitystä.
- Nimetyt lisäsoittajat

Software Support Service -palvelu tarjoaa HP:n kattavat ohjelmistopalvelut ja tietyt HP:n tukemien muiden valmistajien ohjelmistopalvelut.

Software Support Service -palvelu tarjoaa myös HP:n teknisten resurssien käyttöoikeuden ja apua ohjelmiston käyttöönotossa ja käytössä ilmenevien ongelmien ratkaisemisessa.

HP julkaisee ohjelmistopäivitykset ja oppaiden päivitykset heti, kun ne ovat käytettävissä. Tietyt HP:n tukemat muiden valmistajien ohjelmistotuotteet ovat palvelun piirissä heti, kun ne ovat käytettävissä. Software Support Service -palveluun kuuluvat myös kaikkien järjestelmien ohjelmistopäivitysten, suoritinpäivitysten ja loppukäyttäjän käyttöoikeuspäivitykset HP:n tai jonkun muun valmistajan käyttöoikeusehtojen mukaisesti.

Lisäksi Software Support Service -palvelu antaa sähköisen käyttöoikeuden tuote- ja tukitietoihin, minkä ansiosta jokainen IT-tiimin jäsen voi hakea näitä tärkeitä kaupallisesti saatavilla olevia tietoja. Muiden valmistajien tuotteiden osalta käyttöoikeus riippuu alkuperäisen valmistajan tietojen saatavuudesta.

## Erittelyt

Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet

Ominaisuus	Toimitustiedot
<b>Teknisten resurssien käyttöoikeus</b>	Asiakas voi käyttää HP:n teknisiä resursseja puhelimitse, sähköisten viestintävälineiden kautta tai faksitse (riippuu paikallisesta saatavuudesta) tarvittaessa apua ohjelmiston käyttöönotto- tai käyttöongelmissa. HP:n valtuuttama edustaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen kahden tunnin kuluessa palvelupyynnön vastaanottamisesta ja aloittaa teknisen tukitoiminnan, jos pyyntö on tehty palveluajan puitteissa.
<b>Ongelmien analysointi ja ratkaiseminen</b>	HP tarjoaa korjaavaa tukea, jotta asiakkaan tunnistettavat ja toistettavissa olevat ohjelmistotuoteongelmat voidaan ratkaista. HP myös auttaa asiakkaita tunnistamaan ongelmat, jotka ovat vaikeasti toistettavissa. Lisäksi asiakkaalle annetaan apua vianetsintään liittyvissä ongelmissa ja kokoonpanomääritteiden osalta tuetuissa kokoonpanoissa.
<b>Eskaloinnin hallinta</b>	HP on luonut virallisen eskalaatioprosessin, jonka avulla voi ratkaista monimutkaisia ongelmia. Paikallinen HP:n hallinto koordinoi ongelmien ratkaisuvastuun siirrot nimeämällä asianmukaiset HP:n resurssit ongelman ratkaisun tueksi. Muiden valmistajien ohjelmistotuotteiden kohdalla, joille HP tarjoaa ohjelmistotuki- ja päivityspalveluita, HP noudattaa sovituja ratkaisuvastuun siirtoprosesseja, joista on sovittu HP:n ja ohjelmistotuotteen valmistajan kanssa ongelmanratkaisutuen osalta.
<b>Ohjelmistopäivitysten käyttöoikeus</b>	Asiakas saa kaikkien järjestelmien tämän palvelusopimuksen piiriin kuuluvien ohjelmistopäivitysten, suoritinpäivitysten ja loppukäyttäjän käyttöoikeuspäivitykset HP:n tai jonkun muun valmistajan käyttöoikeusehtojen mukaisesti.  Käyttöoikeusehdot ovat HP:n ohjelmistotuotteiden käyttöoikeusehtojen mukaisia, jotka vastaavat asiakkaan kanssa sovituja ohjelmiston käyttöoikeusehtoja tai jonkun muun valmistajan nykyisten käyttöoikeusehtojen mukaisia, jos niitä voidaan soveltaa kyseisiin ohjelmistotuotteisiin, mukaan lukien kaikki lisäehdot, jotka saattavat liittyä tämän palvelusopimuksen piiriin kuuluviin ohjelmistopäivityksiin.

Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet (jatkuu)

Ominaisuus	Toimitustiedot
<b>Ohjelmistotuotteiden ja ohjeiden päivitykset</b>	<p>Kun HP julkaisee päivityksiä, uusimmat ohjelmisto- ja dokumentointiversiot tulevat asiakkaan käytettäviksi. Muiden valmistajien tietyille ohjelmistoille HP tarjoaa ohjelmistopäivityksiä, kun ohjelmiston valmistaja julkaisee päivityksen tai HP voi antaa ohjeita siitä miten asiakas voi saada ohjelmistopäivityksen suoraan ohjelmiston valmistajalta. Asiakas saa myös käyttöoikeusavaimen/ koodin tai ohjeet siitä miten asiakas voi ne saada, jos niitä tarvitaan uuden ohjelmistoversion lataamiseen, asentamiseen tai käyttämiseen.</p> <p>Useimpien HP-ohjelmistojen ja muiden valmistajien tiettyjen ohjelmistojen päivitysten kohdalla päivitysprosessi on seuraava: Lähetä sähköpostiviesti, jonka aihekentässä on teksti "Software Updates Portal" ja ratkaisusi nimi viestin tekstiosassa, osoitteeseen e-sw-ops-support@hp.com.</p> <p>Muiden HP:n tukemien muiden valmistajien ohjelmistojen kohdalla asiakas saattaa joutua lataamaan päivitykset suoraan niiden valmistajien sivustolta.</p>
<b>Asennus- neuvontatuki</b>	<p>Asiakkaalle, jolla on vaikeuksia ohjelmiston asennuksen yhteydessä tai joka tarvitsee neuvoja oikeasta asennustavasta ja yksittäisten sovellusten asentamisesta, annetaan neuvontatukea. Neuvontatuki kattaa myös verkkoympäristöön asennetut ohjelmistotuotteet.</p> <p>Tähän palveluun ei sisälly ohjelmistojen lataaminen tai asiakkaan ohjaaminen asennusprosessin alusta loppuun. Nämä palvelut ovat käytettävissä lisämaksusta ja ne voidaan ostaa erikseen HP:lta.</p>
<b>Ohjelmiston ominaisuus- ja käyttö- tuki</b>	<p>HP antaa maksua vastaan tietoja uusimmista tuotteiden ominaisuuksista, tiedossa olevista ongelmista ja käytettävissä olevista ratkaisuista sekä käyttöneuvoja ja -tukea.</p>
<b>Etäkäyttö</b>	<p>HP:n niin ehdottaessa ja asiakkaan ehdotuksen hyväksyessä tiettyjä etäkäyttötyökaluja saatetaan käyttää ongelmien ratkaisemisessa. Näiden työkalujen avulla HP voi tehdä yhteistyötä asiakkaan kanssa ja analysoida asiakkaan järjestelmän ongelmat etäyhteyden kautta.</p> <p>Asiakas voi valita käytettävät etäkäyttötyökalut, joita voidaan käyttää palvelupyynnön ratkaisemisessa. Tässä palvelussa käytetään ainoastaan HP:n valmistamia ja hyväksymiä työkaluja.</p>
<b>Ongelman tunnistaminen</b>	<p>Ongelmien tunnistaminen sisältyy palveluun. Asiakkaalle ilmoitetaan, jos ongelma liittyy laitteistoon. Jos asiakkaan laitteisto on HP Hardware Maintenance Onsite Service Agreement -sopimuksen piirissä, palvelupyyntö kirjataan asiakkaan puolesta. Jos asiakas hyväksyy, soittoon perustuva palvelupyyntö kirjataan asiakkaan puolesta myös sellaisten laitteisto-ongelmien kohdalla, jotka eivät kuulu HP Hardware Maintenance Onsite Service Agreement -sopimuksen piiriin.</p>

Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet (jatkuu)

Ominaisuus	Toimitustiedot
<b>Sähköisten tukitietojen ja -palveluiden käyttö</b>	<p>Osana tätä palvelua HP antaa käyttöoikeuden tiettyihin kaupallisiin sähköisiin ja verkkopohjaisiin työkaluihin. Asiakas voi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• saada käyttöönsä tiettyjä toimintoja rekisteröityneille käyttäjille, kuten tiettyjen HP-ohjelmistojen ja -laiteohjelmistojen korjausten lataaminen, laitteistoon liittyvien ennakoivien palveluilmoitusten tilaaminen sekä osallistuminen tukifoorumien keskusteluihin ongelmien ratkaisemiksi ja parhaiden käytäntöjen jakaminen muiden rekisteröityneiden käyttäjien kanssa</li> <li>• tehdä hakuja verkosta ja etsiä teknisistä tukiasiakirjoista nopeampaa ongelmanratkaisua varten</li> <li>• lähettää verkkopohjaisen työkalun avulla kysymyksiä suoraan HP Global Solution Centeriin; työkalu auttaa ratkaisemaan ongelmia nopeasti käyttämällä ennalta määritettyä prosessia, joka lähettää tuki- tai palvelupyynnön edelleen teknikolle, joka pystyy vastaamaan kysymykseen; työkalun avulla voidaan myös seurata jokaisen tuki- tai palvelupyynnön tilaa, myös puhelimitse tehtyjen pyyntöjen</li> <li>• käyttää HP:n tai muiden palveluntarjoajien isännöimiä tietämyskantoja tiettyjen muiden valmistajien tuotteiden tietojen etsimiseen ja hakemiseen, tukikysymysten vastauksiin etsimiseen, osallistumaan tukifoorumeiden keskusteluihin ja ohjelmistojen korjausten lataamiseen</li> <li>• Jos olet ostanut HP:n ratkaisun ja ohjelmistosopimuksen tai Care Pack -sopimuksen, päivitykset sisältyvät näihin palveluihin.</li> <li>• Jos haluat saada päivityksen tai uudistaa käyttöoikeutesi: Lähetä meille sähköpostia osoitteeseen <a href="mailto:e-sw-ops-support@hp.com">e-sw-ops-support@hp.com</a> niin, että aihekentässä on teksti "Software Updates Portal" ja ratkaisusi nimi viestin tekstiosassa</li> </ul>
<b>Palveluaika</b>	<p>Palveluaika määrittää, milloin palvelut ovat käytettävissä.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normaalit toimistoajat normaaleina arkipäivinä: Palvelu on avoinna kello 8.00–17.00 paikallista aikaa, maanantaista perjantaihin lukuun ottamatta HP:n lomapäiviä. Tämä palveluaika koskee Software Support 9x5 -sopimusta. Tämän palveluajan ulkopuolella vastaanotetut pyynnöt kirjataan seuraavana sellaisena päivänä, jolloin asiakkaalla on käytössään palveluaika (saattaa vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan).</li> <li>• 24 x 7: Palvelu on saatavilla 24 tuntia päivässä, maanantaista sunnuntaihin, mukaan lukien HP:n loma-ajat Tämä palveluaika koskee Software Support 24x7 -sopimusta.</li> </ul>
<b>HP suosittelee tavaksi ohjelmistojen ja ohjeiden päivitystä.</b>	<p>HP:n tai sen tukemien muiden valmistajien ohjelmistojen ja ohjeiden päivitysten suositellun toimitustavan määrittää HP. Ohjelmisto- ja ohjepäivitysten ensisijainen toimitustapa on niiden lataaminen Software Updates and Licensing -portaalista tai toisen valmistajan sivustolta.</p>

Taulukko 2. Palvelun valinnaiset ominaisuudet

Ominaisuus	Toimitustiedot
Seuraavat valinnaiset palveluominaisuudet koskevat vain Contractual Services -sopimusta:	
<b>Nimetyt lisä- soittajat</b>	Kolme nimettyä soittajaa voi käyttää tätä palvelua. Asiakas voi halutessaan ostaa lisää nimettyjä soittajia.

## Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan tulee:

- Säilyttää ja antaa HP:lle niitä pyydettyäessä kaikki alkuperäiset ohjelmistokäyttöoikeudet, käyttöoikeussopimukset ja palvelutilaustiedot, jotka liittyvät tähän palveluun
- Käyttää kaikkia ohjelmistotuotteita HP:n nykyisten ohjelmistotuotteiden käyttöoikeusehtojen mukaisesti, jotka vastaavat asiakkaan kanssa sovittuja ohjelmiston käyttöoikeusehtoja tai jonkun muun valmistajan nykyisten käyttöoikeusehtojen mukaisesti, jos niitä voidaan soveltaa kyseisiin ohjelmistotuotteisiin, mukaan lukien kaikki lisäehdot, jotka saattavat liittyä tämän palvelusopimuksen piiriin kuuluviin ohjelmistopäivityksiin
- Ottaa vastuu ohjelmistotuotteen päivittämisestä ja HP Support Centerin vanhentuneisuusilmoistusten käsittelystä
- Ottaa vastuun HP:n tai jonkun muun valmistajan isännöimän sähköisen laitteiston rekisteröinnistä, jotta asiakas voi saada ohjelmistotuotetta koskevia tietoja ja ladata ohjelmistokorjauksia

## Palvelun rajoitukset

Tässä mainittu vasteaika tarkoittaa tyypillistä vastausaikaa asiakkaan tekniseen tukipyyntöön. Vasteaika ei missään tapauksessa luo laillista vaatimusta tai pakkoa HP:lle antaa vastausta tässä mainitussa ajassa.

Asiakkaan käyttöoikeus HP:n teknisiin resursseihin saattaa olla rajattu verkkopohjaiseen tukipyynnön kirjaamiseen, kun kyseessä on määräaikaisten ohjelmistolisenssien tuki.

Kaikille ohjelmistoille ei ole saatavissa päivityksiä. Jos asiakas pyytää, HP toimittaa asiakkaalle luettelon ohjelmistoista, joihin ei sisälly päivityksiä. Jos tämä palvelu ei ole käytettävissä, se ei sisälly tähän palveluun.

Joissain tuotteissa ohjelmistopäivitykset ovat ainoastaan pieniä ohjelmiston parannettuja ominaisuuksia. Uudet ohjelmistoversiot pitää hankkia erikseen. Jos asiakas pyytää, HP toimittaa asiakkaalle luettelon ohjelmistoista, joiden kohdalla uusien versioiden saaminen ja käyttäminen ei sisälly tähän palveluun.

## Palvelukelpoisuus

Jotta asiakas voi ostaa tämän palvelun, asiakkaalla pitää olla käyttöoikeus siihen ohjelmistotuotteen versioon, joka on käytössä tukisopimusajan alkaessa; muussa tapauksessa saatetaan periä lisämaksu, jotta asiakas voi käyttää tätä palvelua.

Tämä palvelu pitää ostaa jokaiselle asiakkaan ympäristössä olevalle järjestelmälle, suorittimelle tai loppukäyttäjälle, joka tarvitsee tukea.

Joidenkin muiden valmistajien tuotteiden kohdalla tämä palvelu tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden ladata uusimman version ja kaikki tukisopimusajan aikana julkaistut päivitykset HP:n tai toisen valmistajan isännöimältä sivustolta uuden ohjelmistokäyttöoikeuden ostamisen sijaan.

## Yleiset ehdot/muut rajoitusehdot

Tiettyjen muiden valmistajien päivitysten, käyttöoikeussopimusten ja lisenssiavainten toimitus saattaa tapahtua kyseiseltä valmistajalta, jos se on mahdollista.

## Tilaustiedot

Jos haluat saada lisätietoja ohjelmistotukipalvelusta tai tilata palvelun, ota yhteyttä paikalliseen HP:n myyntiedustajaan.

Lue lisää osoitteesta  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

Tilaa päivitysilmoitukset  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Jaa kollegoiden kanssa

HP:n palvelua koskevat sovellettavat HP:n palveluehdot, jotka on toimitettu tai ilmoitettu asiakkaalle ostotilanteessa. Asiakkaalla saattaa olla muitakin sovellettavien paikallisten lakien mukaisia lakisääteisiä oikeuksia, joihin HP:n palveluehdot tai HP-tuotteen mukana toimitettu HP:n rajoitettu tuki ei vaikuta.

© Copyright 2005, 2016 HP Development Company, L.P. Tässä julkaisussa olevia tietoja voidaan muuttaa ilman erillistä ilmoitusta. HP-tuotteiden ja palveluiden ainoat takuut määritellään kyseisten tuotteiden mukana toimitettavissa takuuehdoissa. Mikään tämän asiakirjan sisältö ei muodosta lisätakuuta. HP ei vastaa tämän julkaisun sisältämistä teknisistä tai toimituksellisista virheistä tai puutteista.

4AA5-9599FIE, huhtikuu 2016

