

# HP Support Plus

## HP Care Pack -palvelut



HP Support Plus -palvelu tarjoaa asiakkaalle kattavat ohjelmisto- ja laitepalvelut, jotka laajentavat IT-ympäristön käytettävyyttä. HP:n asiantuntijat ja asiakkaan IT-osasto ratkaisevat yhteistyössä laite- ja ohjelmisto-ongelmia, joita HP:n ohjelmistojen ja muiden toimittajien tiettyjen tuotteiden kanssa voi esiintyä.

HP toimittaa päivitysversiot sekä tietyistä HP:n ohjelmistoista että muiden toimittajien tuotteista (ei Microsoft eikä Linux), ja lisäksi uudet tarkistettut versiot HP:n ja tiettyjen HP:n tukemien toimittajien ohjelmistotuotteista, niiden korjausversioista ja dokumentaatioista. Näihin sisältyy oikeus käyttää ohjelmistotuotteiden uusia versioita ja kopioida ne kaikkiin alkuperäisen ohjelmistolisenssin alaisiin järjestelmiin.

Tämä palvelu antaa asiakkaan IT-henkilöstölle mahdollisuuden käyttää HP asiantuntijakeskuksen verkkopalvelua hakeakseen tarvittavaa tukitietoa ja kirjatakseen uusia palvelupyyntöjä.

### Palvelun hyödyt

- Lisääntynyt järjestelmän käyttöaika
- Lisääntynyt tietotekniikkainvestoinnin tuotto
- HP:n tuotteiden ja tiettyjen muiden toimittajien laitteisto- ja ohjelmistopalvelut
- HP:n ohjelmistojen ja tiettyjen muiden toimittajien ohjelmistojen päivitysversiot
- Nopea ongelmanratkaisu

### Palvelun ominaisuudet

- Vianmääritys ja tuki etäpalveluna
- Huolto asiakkaan tiloissa
- Materiaalit ja varaosat
- Joustavat palvelu- ja vasteajat
- Toimintakuntoisuuden varmistaminen
- Maailmanlaajuinen asiantuntijaverkosto
- Ohjelmistotuki
- Oikeus käyttää ja kopioida ohjelmistotuotteiden päivityksiä
- Ohjelmisto- ja dokumentaatiopäivitykset
- HP asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu
- Etävalvontatyökalu (vain tietyille tuotteille)

## Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet

Ominaisuus	Kuvaus
<b>Vianmääritys ja tuki etäpalveluna</b>	Asiakkaan ottaessa yhteyttä HP:n asiakaspalvelukeskukseen, HP pyrkii yhteistyössä asiakkaan kanssa määrittämään laitteisto-ongelman syyn. Ennen kuin HP:n asiantuntija tai HP:n valtuuttama edustaja tulee asiakkaan luo, HP voi pyrkiä selvittämään ongelman syyn tutkimalla laitteen mahdollisuuksien mukaan etäpalveluna.
<b>Huolto asiakkaan tiloissa</b>	Jos teknistä ongelmaa ei voida selvittää etäpalveluna, HP:n asiantuntija tai HP:n valtuuttama edustaja tulee asiakkaan luo antamaan teknistä tukea palvelun piiriin kuuluvassa laitteessa ilmenneen ongelman selvittämiseksi. Tarvittaessa asiantuntija korjaa vialliset osat tai toimittaa tilalle kokonaan uuden yksikön, jotta asiakas saa täysin toimintakuntoisen laitteen. Lisäksi HP voi asentaa asiakkaan järjestelmään saatavana olevia ja suositeltuja laitteisto-ohjelmistopäivityksiä (firmware), varmistaakseen laitteistojen ongelmattoman, aikaisempaa tehokkaamman toiminnan ja yhteensopivuuden HP:n toimittamien varaosien kanssa sekä varmistaakseen laitteiston tulevat tukipalvelut.
<b>Materiaalit ja varaosat</b>	HP toimittaa palvelun piiriin kuuluvaan laitteeseen kaikki varaosat ja materiaalit, joita tarvitaan sen toimintakunnon varmistamiseksi. Myös huoltokitti (maintenance kit) kuuluu palveluun, mikäli ennakoiva huolto on hankittu (valinnainen). Varaosat ja vaihtoyksiköt ovat uusia, tai uudenveroisia. Vaihdetuista varaosista ja yksiköistä tulee HP:n omaisuutta.
<b>Palveluaika</b>	Palveluajoissa määritetään, milloin asiakas voi soittaa HP:n asiakaspalvelukeskukseen ja milloin palvelu toimitetaan etäpalveluna tai asiakkaan tiloissa. Jos asiakas soittaa sovitun palveluajan ulkopuolisena aikana, palvelun vastaanoton kirjaus siirtyy seuraavaan arkipäivään, sopimuksenmukaisen palveluajan puitteissa.  Saatavana ovat seuraavat palveluajat: <ul style="list-style-type: none"><li>Laitteistolle palvelu on saatavana 8.00 - 21.00 maanantaista perjantaihin kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta. Ohjelmistopalvelun osalta palveluaika on arkisin 8.00 - 17.00.</li><li>24x7: palvelu on saatavana ympäri vuorokauden viikon jokaisena päivänä, myös kansallisina lomapäivinä.</li></ul>
<b>Palvelun vasteaika</b>	Palvelun vasteaika alkaa siitä hetkestä, kun HP on vastaanottanut ja rekisteröinyt asiakkaan palvelupyynnön, ja jatkuu siihen hetkeen, jolloin korjaavat toimenpiteet on aloitettu. Kyseisen toiminnan tulee sijoittua sovitun palveluajan puitteisiin.  Saatavana ovat seuraavat palvelun vasteajat: <ul style="list-style-type: none"><li>Samana päivänä neljän tunnin kuluessa: kun HP on vastaanottanut ja rekisteröinyt asiakkaan palvelupyynnön, HP:n asiantuntija tai HP:n valtuuttama edustaja aloittaa laitteen huollon neljän tunnin kuluessa palvelupyynnöstä, sovitun palveluajan puitteissa.</li></ul>
<b>Toimintakuntauuden varmistaminen</b>	4 tunnin vasteajan palvelussa HP:n asiantuntija tai HP:n valtuuttama edustaja jatkaa työtä, kunnes laite on toimintakuntoinen tai niin kauan kuin huoltotyö voi edetä kohtuullisesti. Työ voi keskeytyä tilapäisesti, jos tarvitaan lisää varaosia tai resursseja, mutta se jatkuu välittömästi näiden saavuttua.
<b>Maailmanlaajuinen asiantuntijaverkosto</b>	HP:n maailmanlaajuisen asiantuntijaverkoston ansiosta voidaan ratkaista kaikki monimutkaisetkin laitteisto-ongelmat.

## Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet (jatkuu)

Ominaisuus	Kuvaus
<b>Ohjelmistotuki</b>	Kun tieto ohjelmisto-ongelmasta on tullut HP:lle, asiakaspalvelukeskuksen asiantuntija soittaa asiakkaalle kahden tunnin kuluessa. HP:n asiantuntija pyrkii tunnistamaan ja ratkaisemaan ongelman siten, että asiakas pystyy korjaamaan ohjelmisto-ongelman itse. Tarvittaessa HP:n asiantuntija antaa asiakkaalle ohjeita, joilla voidaan tunnistaa vaikeasti toistettavissa oleva ongelma. Asiakas saa apua vianselvityksessä ja järjestelmän kokoonpanomääritysten selvitys- ja ratkaisutyössä. HP avustaa sovellusten, käyttöjärjestelmien ja apuohjelmien käytössä.
<b>Oikeus käyttää ja kopioida ohjelmistotuotteiden päivityksiä</b>	Asiakas saa oikeuden käyttää ja kopioida tiettyjen ohjelmistotuotteiden (ei koske esim. Microsoft- ja Linux-käyttöjärjestelmiä) päivityksiä kaikissa järjestelmissä, jotka kuuluvat alkuperäisen ohjelmistolisenssin piiriin. Asiakas voi käyttää ja kopioida HP:n ohjelmistotuotteiden päivityksiä kaikissa järjestelmissä, jotka kuuluvat asianmukaisen ohjelmistolisenssin ja tämän palvelusopimuksen piiriin.
<b>Ohjelmisto- ja dokumentaatiopäivitykset</b>	HP toimittaa uusimmat ohjelmistopäivitykset, niiden uusimmat versiot ja dokumentaatiot asiakkaalle. HP toimittaa myös muiden toimittajien ohjelmistopäivitykset, mikäli päivitykset ovat osa tätä palvelua, ja kyseinen toimittaja on luovuttanut ne HP:n käyttöön (ei koske esim. Microsoft- ja Linux-käyttöjärjestelmiä). HP antaa asiakkaalle ohjeet, joiden mukaan kaikki tähän palveluun sisältyvät muun toimittajan ohjelmistopäivitykset saa joko suoraan HP:ltä tai kyseinen toimittaja voi lähettää ne asiakkaalle suoraan. Tiettyjen tuotteiden osalta asiakas voi valita sopivimman useista eri tiedonsiirtotavoista. Tämän palvelun välityksellä asiakas saa käyttökoodin tai lisenssiavaimen tai ohjeet sellaisen hankkimisesta, jos koodia tai avainta tarvitaan uusimman ohjelmistoversion asennuksessa tai käynnistyksessä.
<b>HP asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu</b>	HP antaa asiakkaalle rajoittamattoman pääsyn HP asiantuntijakeskuksen (IT Resource Center) tietokantaan, joka sisältää tunnettuihin ongelmiin ja niiden ratkaisuihin liittyviä tietoja, tuotekuvauksia, teknisiä määrittämiä ja teknistä kirjallisuutta. Myös palvelupyyntöjen kirjaaminen voidaan tehdä tätä kautta. ( <a href="http://www.itrc.hp.com">www.itrc.hp.com</a> )
<b>Etävalvontatyökalu (vain tietyille tuotteille)</b>	Asiakkaat, jotka täyttävät minimivaatimukset, saavat käyttöönsä Instant Support Enterprise Edition (ISEE) -etävalvontatyökalun. Valvontaohjelma tarkkailee laitteen tilaa ja tuottaa ilmoituksen aina kun havaitsee laitteessa jotain normaalia poikkeavaa. Ilmoitukset siirtyvät HP:lle ja HP ryhtyy toimenpiteisiin, mikäli se katsotaan tarpeelliseksi. Asiakkaan luvalla HP voi harkintansa mukaan myös käyttää etäyhteyttä havaitun ongelman selvittämiseksi ja ratkaisemiseksi.

## Matkavyöhykkeet

Seuraavan arkipäivän vasteajan palvelu on voimassa koko maassa.

4 tunnin vasteajan palvelu arkisin (ma-pe 8.00-17.00 tai 8.00-21.00) on voimassa 160 kilometrin etäisyydellä Espoosta, Turusta, Tampereelta, Jyväskylästä ja Oulusta.

4 tunnin vasteajan palvelu vuorokauden ympäri (24x7) on voimassa 160 kilometrin etäisyydellä Espoosta, Turusta, Tampereelta, Jyväskylästä ja Oulusta.

Näiden paikkakuntien ulkopuolella palvelun saatavuus on tarkistettava erikseen.

## Kattavuus

Sopimus kattaa siinä mainitun HP:n tai Compaqin varsinaisen laitteiston, kaikki HP:n tukemat sisäiset osat ja kaikki HP:n tai Compaqin vakiotyyppiset lisävarusteet ja -laitteet, jotka asiakas on ostanut samaan aikaan tai myöhemmin kuin varsinaisen laitteen ja jotka on asennettu saman sarjanumeron mukaiseen järjestelmään. Lisälaitteita ovat esimerkiksi hiiri, näppäimistö, telakointiasema ja näyttö lukuun ottamatta yli 22 tuuman näyttöjä.

Laitteistokehikkoon asennettujen palvelin- ja tallennuslaitteiden osalta HP Care Pack kattaa samaan kehiikkoon asennetut HP:n tukemat kehikko-optiot (HP-qualified rack options), jotka on hankittu samaan aikaan tai myöhemmin kuin HP Care Packin kattama laite.

HP BladeSystem -palvelinkotelon palvelu kattaa palvelinkotelon lisäksi sen optiot eli palvelinkytkennät, virtalähteet, virranjakelun ja diagnostiikka-asetat.

Tietyille tuotteille voi valita "Vain perusyksikkö" -tukipalvelun. Tällöin huoltopalvelu rajoittuu vain laitteen perusyksikköön, jolloin näytön tai telakointiaseman huolto eivät kuulu palvelun piiriin.

Jos tiettyä osaa ei enää valmisteta, saatetaan tarvita päivitysmenettelyä. Tällöin HP suosittelee asiakkaalle sopivaa korvaavaa osaa.

HP Care Pack -palvelun piiriin eivät kuulu:

- Kuluvat osat, kuten akut, muste- ja väripatruunat eikä Tablet PC -kynät
  - Maintenance kit ja muut tarvikkeet (maintenance kit kuuluu, mikäli valinnainen ennakkoiva huolto on hankittu)
  - Muiden valmistajien laitteet
  - Laitteet, joita valtuuttamaton huoltohenkilö tai asiakas itse on korjannut
  - Asiakkaan asentamat lisäohjelmistot ja ohjaimet
  - Projektorin polttimet
- ellei toisin ole ilmoitettu.

## Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan on rekisteröitävä HP Care Pack -sopimuksen piiriin otettava laite HP-jälleenmyyjältä oston yhteydessä saatavien rekisteröintiohjeiden mukaan. Tämä ei päde silloin, kun kyseessä on palvelu, jonka HP itse rekisteröi.

HP saattaa pyytää asiakasta asentamaan etätyökaluja, jotka katsotaan tarpeelliseksi 4 tunnin vasteaikapalvelun toimittamiseen. Mikäli etätyökalut on asennettu, asiakas on velvollinen antamaan HP:lle oikeuden etäyhteyden käyttöön.

Asiakas on velvollinen auttamaan HP:tä ratkaisemaan ongelma etäpalveluna

- antamalla kaikki tarvittavat tiedot, jotta HP voi toimittaa tarvittavat etätukipalvelut kohtuullisessa ajassa tai etsiä työhön sopivan asiantuntijan
- käynnistämällä pyydettyä laitetta testaavan ohjelmiston tai muita diagnostisia työkaluja
- toteuttamalla muita kohtuullisiksi katsottavia toimenpiteitä, jotta HP voi tunnistaa ja selvittää ongelman laadun.

Asiakas on velvollinen asentamaan itsevaihdettavat varaosat. Tällaisissa tapauksissa asiakkaan tulee myös huolehtia viallisen osan palauttamisesta HP:lle sovitun ajan kuluessa. Ellei HP saa viallista osaa asiakkaalta sovitussa ajassa, asiakas on velvollinen maksamaan varaosahinnan HP:lle.

Asiakas on vastuussa laitteisto-ohjelmistojen päivittämisestä sekä laitteiston varaosien ja yksiköiden vaihtamisesta, jos kyseiset varaosat ja yksiköt ovat sellaisia, että asiakas voi ne itse asentaa.

Asiakkaan on säilytettävä kaikki alkuperäiset ohjelmistolisenssit, päivityslisenssisopimukset ja lisenssiavaimet ja toimitettava ne pyydettyä HP:lle.

Asiakkaan on käytettävä kaikkia ohjelmistotuotteita voimassa olevan ohjelmistolisenssin käyttöehtojen mukaisesti myös niiden lisenssien osalta, jotka seuraavat tähän palveluun sisältyvien ohjelmistopäivitysten mukana.

Kun asiakas saa tiedon uudesta ohjelmistoversiosta joko kirjeitse tai sähköpostitse, asiakas on velvollinen reagoimaan, mikäli hän haluaa saada uuden ohjelmistopäivityksen.

Asiakkaan on rekisteröidyttävä HP:n IT Resource Center -keskuksen käyttäjäksi, ennen kuin hän saa tietoja ohjelmistotuotteista ja voi hakea käyttöönsä HP:n ohjelmistojen korjausversioita.

## Palvelun rajoitukset

Muiden toimittajien tiettyjen ohjelmistopäivitysten, lisenssisopimusten ja/tai lisenssiavainten toimitus voi tapahtua suoraan kyseiseltä toimittajalta asiakkaalle.

Kaikkien ohjelmistotuotteiden osalta ei toimiteta ohjelmistopäivityksiä.

Vain tiettyihin HP:n ohjelmistoihin ja muiden toimittajien tuotteisiin sovelletaan ohjelmistojen päivityspalvelua. HP toimittaa asiakkaalle pyynnöstä luettelon päivityspalveluun sisältyvistä ohjelmistotuotteista.

HP ei tue muiden toimittajien ohjelmistoja ajallisesti pidempään kuin kyseinen toimittaja itse tukee sitä. Jos asiakkaalla on samassa osoitteessa useita järjestelmiä, HP voi rajoittaa toimitettavien ohjelmistopäivitysten lukumäärää.

Laitehuolto toimitetaan HP:n harkinnan mukaan etätyönä tehtynä vianmäärityksenä ja tukena, palveluna asiakkaan tiloissa tai muuna palveluna tai edellä mainittujen yhdistelmänä. Muu palvelu voi tarkoittaa asiakasvaihdeettävien osien (esim. näppäimistö, hiiri, monitori) toimittamista esimerkiksi kuriiripalveluna. HP määrittelee sopivaksi katsomansa toimitustavan pysyäkseen sopimuksen mukaisissa palveluajoissa.

Vasteaikavelvoite katsotaan toteutuneeksi, mikäli ongelma voidaan ratkaista etäpalveluna tai muuten kuin asiakkaan tiloissa suoritettavana palveluna vasteajanpuitteissa.

Täysin vikasietoisten tallennusjärjestelmien (esim. XP Storage Array) osalta sovittu vasteaika pätee vain silloin, kun kyseessä on HP:n kriittiseksi määrittämä tilanne, jolla on vaikutusta asiakkaan liiketoimintaan tai suorituskykyyn. Vasteaika muille kuin kriittisille tilanteille saattaa vaihdella.

Palveluun ei sisälly:

- käyttöjärjestelmän, ohjelmistojen ja tietojen palauttamista
- sovellusten testaus ja asiakkaan pyytämät lisätestit
- yhteys- tai yhteensopivuusongelmien vianselvitystöitä
- ohjelmistoihin ja verkkoyhteyksiin liittyvät ongelmat
- palvelua, jonka tarve johtuu siitä, että asiakas on laiminlyönyt HP:n määräämien korjaus- ja muutostöiden suorittamisen
- palvelua, jonka tarve johtuu siitä, että asiakas on laiminlyönyt muiden HP:n suosittelemien toimenpiteiden suorittamisen

## Tilastiedot

HP Care Pack -palvelun saatavuus voi vaihdella laitteesta ja maantieteellisestä sijainnista riippuen.

HP Care Pack -palvelu ovat hankittavissa HP:ltä tai HP-jälleenmyyjiltä laitteen ostohetkellä tai myöhemmin. Palvelun hankinta edellyttää laitteen perustakuun voimassaoloa.

## Lisätiedot

Lisätietoja HP:n ohjelmisto- ja laitepalveluista saa HP:n toimipisteistä ja HP:n jälleenmyyjiltä maailmanlaajuisesti tai HP:n Web-sivustosta osoitteesta:

<http://www.hp.fi/palvelut>