



hp care pack

critical services

palvelukuvaus

hp critical services

palvelukuvaus

HP Critical Services on kattava ratkaisu organisaatioille, joiden liiketoiminnan kannalta kriittisten sovellusten on oltava jatkuvasti käytettävissä. HP Critical Services -ratkaisu sisältää sekä ennaltaehkäiseviä että tapahtumiin reagoivia palveluja, joiden tarkoituksena on IT-ympäristön käytettävyyden ja suorituskyvyn maksimointi. Käytettävyyden parantuuessa kustannukset vähenevät ja selkeä kilpailuetu saavutetaan.

HP Critical Services maksimoi IT-ympäristön käytettävyyden ja suorituskyvyn ITIL-pohjaisten (IT Infrastructure Library) hyväksi havaittujen integroitujen prosessien ja alan parhaiden käytäntöjen avulla. HP määrittää palvelutyöryhmän, joka koostuu monimutkaiset tietotekniikkaympäristöt hallitsevista HP:n sertifioimista asiantuntijoista. Palvelun aloitusvaiheessa työryhmä arvioi asiakkaan IT-ympäristön. Arvion tulosten perusteella laaditaan tietotekniikkastrategia, joka on asiakkaan liiketoimintatavoitteiden mukainen. Työryhmä ja asiakas tapaavat neljännesvuosittain ja keskustelevat siitä, kuinka strategiset tavoitteet on saavutettu.

Palvelutyöryhmä tekee läheistä yhteistyötä asiakkaan tietotekniikkahenkilöstön ja johtoryhmän kanssa. Yhteistyön avulla palvelutyöryhmä auttaa tunnistamaan ja hallitsemaan kehitystyössä tarvittavia teknisiä palveluja esimerkiksi hyvän käytettävyyden, kapasiteetin hallinnan, muutossuunnittelun ja tietoturvan alueilla.

Kriittisissä ongelmatilanteissa HP Critical Services käynnistää nopeutetun prosessin asiakkaan IT-ympäristön palauttamiseksi toimintakuntoon. HP Critical Service -numeron kautta puhelu ohjautuu suoraan HP:n asiantuntijoille, jotka aloittavat ongelmanratkaisun välittömästi. HP ratkaisee laitteisto-ongelmat 6 tunnissa puhelun vastaanottamisesta. Lisätietoja 6 tunnin korjausaikapalvelusta jäljempänä tässä asiakirjassa.

HP:n sertifioimilla järjestelmäasiantuntijoilla on käytössään alan johtavat etäteknikat ja -työkalut. Näiden työkalujen avulla voidaan esimerkiksi etävalvoa tietotekniikkaympäristön vakautta. Työkalut auttavat minimoimaan käyttökatkokset ja parantamaan tuottavuutta sekä tietotekniikkainvestoinnin tuottoa.

HP Critical Services on modulaarinen ja skaalautuva palvelu, jonka avulla voidaan vastata asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. Palvelu on integroitu IT-ympäristön kaikilla avainalueilla (mukaan lukien palvelimet, tallennusratkaisut, SAN ja verkot). Palvelu voidaan aina räätälöidä laitteistokokoonpanon vaatimalla tavalla.

HP Critical Services -palvelun integroiminen liiketoiminnan kannalta kriittiseen tietotekniikkaympäristöön merkitsee, että HP pystyy tukemaan asiakkaan IT-ympäristön jokaista osa-aluetta. HP on mukana asiakkaan tietotekniikkatyössä, jolloin asiakas voi keskittyä omaan liiketoimintaan ja kannattavuuden parantamiseen.



hp care pack

critical services

palvelukuvaus

hyödyt

IT-ympäristön paras mahdollinen käytettävyys ja suorituskyky

- HP:n sertifioidut asiantuntijat tuntevat asiakkaan liiketoiminnan
- Yhteistyö ja tietojen jakaminen
- Ennaltaehkäisevät palvelut koko IT-ympäristön osalta
- Muutosten ennakointi ja suunnittelu

Ongelmien nopea ratkaiseminen

- Yksi vastuullinen kontaktipiste koko IT-ympäristön osalta
- Suora yhteys teknisiin asiantuntijoihin
- Ongelman selvittäminen aloitetaan välittömästi
- Käyttöympäristön vakauden reaaliaikainen valvonta
- 6 tunnin korjausaika

palvelun erityispiirteet

Palvelutyöryhmä

Taulukko 1

Palvelun ominaisuudet

- Nimetty palvelutyöryhmä
- Nimetty ohjelmistoasiantuntija
- Asiantuntijakeskus
- Nimetty laitteistoasiantuntija

Valinnaiset ominaisuudet

- Nimetty paikallisen asiantuntijakeskuksen asiantuntija

Ennalta ehkäisevät ominaisuudet

Taulukko 2

Palvelun ominaisuudet

- Liiketoiminnallinen yhteistyö ja tekninen neuvonta
- Asiakaskohtainen palvelusuunnitelma
- Vuosittainen käytettävyystarkastus
- Tapahtumien läpikäynti neljännesvuosittain
- IT-ympäristön tilannekartoitus ja suunnittelu neljännesvuosittain
- Käyttöjärjestelmän/käyttöympäristön korjausversioiden analysointi ja hallinta* neljännesvuosittain
- Tallennus-/SAN-ympäristön kiinteän laitteisto-ohjelmiston (firmware) ja ohjelmiston analysointi ja hallinta* neljännesvuosittain
- Palvelimen kiinteän laitteisto-ohjelmiston, verkkolaitteen ohjelmiston ja tallennus-/SAN-ympäristön mikrokoodin päivitys* neljännesvuosittain
- Tekniset palvelut
- Järjestelmän kuntotarkastus neljännesvuosittain
- Vuosittainen tallennusratkaisujen arviointi
- Vuosittainen SAN-ympäristön tuettavuuden arviointi

Palvelun ominaisuudet (jatkuu)

Tapahtumiin reagoivat

ominaisuudet

Taulukko 3

Palvelun ominaisuudet

- Kuuden tunnin korjausaika
- Välitön vasteaika
- Critical Services -puhelinnumero
- HP:n sertifioidut järjestelmä- ja ohjelmistoasiantuntijat aloittavat ongelmanratkaisun välittömästi
- 2 tunnin vasteaika ei-kriittisten ohjelmistojen osalta
- Maailmanlaajuinen asiantuntijaverkosto
- Tehostettu varaosien hallinta
- Joustava palvelupyynnöiden kirjaus
- Palvelua myös muille kuin HP:n tuotteille

*Nämä ominaisuudet edellyttävät erillisten palvelumoduulien ostamista (esimerkiksi palvelimet, tallennus, SAN ja verkot).



hp care pack

critical services

palvelukuvaus

- SAN-yhteensopivuustakuu
- Fyysisen käyttöympäristön tarkastus
- HP asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu
- Ohjelmistopäivitykset
- Avustaminen koulutuksen suunnittelussa

Valinnaiset lisäominaisuudet

Taulukko 4

- SAP:n kannalta kriittiset palvelut

Valinnaiset ominaisuudet

- Käyttöjärjestelmän korjausversion analysointi ja hallinta* (peruspaketin lisäksi)
- Asiantuntijan lisätyö
- Nimetyn laitteistoasiantuntijan lisätyö
- Tekniset lisäpalvelut
- Järjestelmän käytettävyydystarkastus
- Koulutuspäivät
- Fyysisen käyttöympäristön analysointi

Valinnaiset ominaisuudet

- Asiakaskohtaiset varaosat

Taulukko 1. palvelutyöryhmä

palvelun ominaisuudet

kuvaus

nimetty palvelutyöryhmä

HP nimeää asiakkaalle oman palvelutyöryhmän. Työryhmä koostuu kokeneista, HP:n sertifioiduista tietotekniikan asiantuntijoista, jotka auttavat asiakasta saavuttamaan liiketoimintatavoitteet ja tietotekniikkaan liittyvät tavoitteet.

Työryhmään kuuluvat:

- nimetty ohjelmistoasiantuntija
- asiantuntijakeskus
- nimetty laitteistoasiantuntija

Työryhmä on käytettävissä maanantaista perjantaihin normaalina toimistoaikana kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta. Normaalin toimistoajan ulkopuolisesta palvelusta on mahdollista sopia etukäteen ja siitä veloitetaan erikseen.

nimetty ohjelmistoasiantuntija

Nimetty ohjelmistoasiantuntija koordinoi HP:n resursseja ja yhteistyötä muiden toimittajien kanssa. Nimetty ohjelmistoasiantuntija toimii asiakkaan yhteyshenkilönä HP:lle, ja vastaa IT-ympäristön jatkuvasta tuesta. Nimetty ohjelmistoasiantuntija tekee läheistä yhteistyötä asiakkaan teknisen henkilöstön ja tietotekniikkajohdon kanssa. Tavoitteena on aina asiakkaan määrittämien tavoitteiden saavuttaminen. Nimetty ohjelmistoasiantuntija koordinoi myös HP:n lisäresurssien käyttöä, mikäli palvelun toimittamisessa tarvitaan erityisosaamista. Palveluun voi kuulua esimerkiksi käyttöjärjestelmä- tai SAN-asiantuntijoiden palveluja. Nimetty ohjelmistoasiantuntija laatii yhdessä sovittavan asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman, joka auttaa liiketoiminnallisten tavoitteiden saavuttamisessa ja takaa järjestelmän jatkuvan kehityksen. Lisäksi nimetty ohjelmistoasiantuntija hallinnoi teknisiä palveluja ja vastaa niiden toimituksista, johtaa kausittaisia arvioita, johtaa projekteja, osallistuu asiakkaan sisäisiin kokouksiin, vastaa parhaisiin käytäntöihin liittyvien tietojen siirrosta ja koordinoi tarpeen vaatiessa myös muita HP:n resursseja. Nimetty ohjelmistoasiantuntija vastaa sisältötoimituksista, jotka HP voi tehdä joko asiakkaan tiloissa tai etäpalveluna valintansa mukaisesti.



hp care pack

critical services

palvelukuvaus

asiantuntijakeskus

Asiantuntijakeskus valvoo HP:n asiakaspalvelukeskukseen tulevia puheluita, tunnistaa trendit ja mahdolliset ongelmat sekä vastaa siitä, että puheluihin reagoidaan ajoissa. Asiantuntijakeskus laatii neljännesvuosittaisen tapahtumaraportin, tekee korjausversioanalyysin, keskustelee tuloksista asiakkaan kanssa ja toimittaa räätälöidyn, suoraan asennettavan korjausversioratkaisun. Lisäksi asiantuntijakeskus ottaa asiakkaaseen yhteyttä ohjelmistoon liittyvissä ongelmatapauksissa ja pyrkii korjaamaan ongelman yhteistyössä asiakkaan kanssa.

nimetty laitteistoasiantuntija

Nimetty laitteistoasiantuntija vastaa järjestelmään liittyvistä ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä ja toimii yhteistyössä asiantuntijakeskuksen kanssa. Nimetty laitteistoasiantuntija arvioi HP-palvelinten kiinteiden laitteisto-ohjelmistojen (firmware) ja tallennus-/SAN-ratkaisujen mikrokoodien päivitykset asiakkaan kanssa. Nimetty laitteistoasiantuntija asentaa sovitut, asianmukaiset laitteistomuutokset ja laitteisto-ohjelmistopäivitykset (firmware) ja vastaa tiettyjen laitteiden ennaltaehkäisevästä huollosta ja organisoii käyttöympäristöarvioinnit.

valinnaiset ominaisuudet

nimetty paikallisen asiantuntijakeskuksen asiantuntija

Nimetty paikallisen asiantuntijakeskuksen asiantuntija ratkaisee ohjelmisto-ongelmat, jotka eivät ole toiminnan kannalta kriittisiä. Hän myös valvoo käyttöympäristön profiilia, osallistuu tarvittaessa IT-ympäristön arviointitilaisuuksiin ja käy asiakkaan luona vuosittain, jotta hänellä on aina selkeä näkemys laitteisto- ja ohjelmistoympäristöstä sekä asiakkaan toiminnallisista tarpeista. Näin nimetty paikallisen asiantuntijakeskuksen asiantuntija voi ratkaista ohjelmisto-ongelmat nopeasti ja tehokkaasti.

taulukko 2. ennalta ehkäisevät ominaisuudet

palvelun ominaisuudet	kuvaus
liiketoiminnallinen yhteistyö ja tekninen neuvonta	HP:n palvelutyöryhmä tekee läheistä yhteistyötä asiakkaan kanssa. HP pyrkii ymmärtämään asiakkaan liiketoiminnalliset tavoitteet ja IT-ympäristön rakenteen, jotta IT-ympäristön toimintaa ja käytettävyyttä voitaisiin kehittää jatkuvasti. Lisäksi HP pyrkii suunnittelemaan yhteistyössä asiakkaan kanssa tehokkaat muutoshallinnan prosessit ja käytännöt.
asiakaskohtainen palvelusuunnitelma	Nimetty ohjelmistoasiantuntija arvioi asiakkaan IT-ympäristön ja laatii suunnitelman, jossa asiakkaan liiketoiminnalliset tavoitteet ja tietotekniikkaan liittyvät tavoitteet on kuvattu. Suunnitelmassa luetellaan HP:n toimittamat palvelut, määritellään roolit ja vastualueet sekä dokumentoidaan asiakkaan käyttöympäristö. HP toimii jatkuvassa yhteistyössä asiakkaan kanssa, ja pyrkii näin saamaan tietoa mahdollisista muutostarpeista. HP Critical Services -palvelukauden alussa asiakkaan IT-ympäristö arvioidaan erittäin tarkasti. Järjestelmistä ja ohjelmistoista laaditaan tarkka luettelo. Lisäksi järjestelmän kokoonpano- ja topologiatiedot kirjataan ylös. Tiedot auttavat HP:tä ongelmanratkaisussa, tukevat päivittäistä toimintaa ja helpottavat suunnittelua.
käytettävyydestä	Vuosittaisen käytettävyydestä asiakkaan IT-ympäristö arvioidaan erittäin tarkasti. Samalla arvioidaan järjestelmän kyky vastata käytettävyyksvaatimuksiin. HP:n arvioimiin osa-alueisiin kuuluvat tekniikka, prosessit, ihmiset ja fyysinen käyttöympäristö. Tämän analyysin tulokset kootaan raporttiin, jossa on suosituksia käytettävyyden parantamiseksi ja tietoteknisten riskitekijöiden poistamiseksi. Raportin suositukset toimivat perustana niille kehitystoimille, jotka toteutetaan kriittisten ympäristöjen palveluratkaisun puitteissa.
tapahtumien läpikäynti	Asiantuntijakeskus laatii neljännesvuosittain raportin, jossa on dokumentoitu toimiin johtaneet tukipuhelut, trendit ja mahdolliset riskitekijät. Tämä arvio voidaan tehdä etäpalveluna tai asiakkaan tiloissa suoritettavan tilannekertoitus- ja suunnittelutilaisuuden yhteydessä.



hp care pack

critical services

palvelukuvaus

IT-ympäristön tilannekartoitus ja suunnittelu

IT-ympäristön tilannekartoitus- ja suunnittelutilaisuus järjestetään neljännesvuosittain asiakkaan luona. Kartoituksen yhteydessä asiakkaan kanssa keskustellaan tapahtumaraportista, käynnissä olevista palvelutapahtumista, ennalta sovitusta mittausperusteista sekä käyttöympäristössä tapahtuneista muutoksista. Kartoituksen yhteydessä voidaan arvioida myös trendit, keskustella käyttöympäristöön ja liiketoimintaan suunnitelluista muutoksista sekä näiden muutosten vaikutuksesta palveluvaatimuksiin.

Käyttöjärjestelmän/ käyttöympäristön korjausversioiden analysointi ja hallinta* (yksi palvelin tai käyttöjärjestelmäympäristö)

Asiantuntijakeskus valvoo kaikkia korjausversioita, jotka julkaistaan seuraaville käyttöjärjestelmille: HP-UX, MPE, Tru64 UNIX, OpenVMS ja Linux. Asiantuntijakeskus keskustelee asiakkaan kanssa neljännesvuosittain suositelluista korjausversioista. HP toimittaa keskustelun jälkeen asennettavaksi asiakkaan tarpeiden mukaan laaditun ohjelmistokorjausversioratkaisun. Mikäli HP-UX on asennettu palvelimeen, korjausversioanalyysi kattaa käyttöjärjestelmäympäristön ja käyttöympäristön. HP tarjoaa myös tukea korjausversioiden asentamiseen. Lisäkorjausversioiden analysoinnit on tilattava erikseen, mikäli palvelu halutaan laajentaa muille käyttöjärjestelmille, käyttöympäristöille tai palvelimille tai mikäli analysointi halutaan suoritettavaksi useammin kuin neljännesvuosittain.

HP toimittaa Microsoftin käyttöjärjestelmiä varten kirjallisen Microsoft Service Pack -selosteen, jossa selitetään uusimpien Microsoftin käyttöjärjestelmäkohtaisten ja palvelinsovelluskohtaisten korjausversioiden ominaisuudet. Lisäksi HP tarjoaa uusien Microsoft Service Packien räätälöityjä analyysijä Windows NT® tai Windows 2000 -käyttöjärjestelmille. Analyysit voidaan suunnitella myös erikseen määritetyille Microsoft-palvelintuotteille, kuten BackOffice-sovelluksille.

tallennus-/SAN-ympäristön kiinteän laitteisto-ohjelmiston (firmware) ja ohjelmiston analysointi ja hallinta

HP seuraa SAN-järjestelmien (yhden tallennuspaikan järjestelmät ja kuitukanavakytkimet) yleisiä revisiöpäivityksiä ja laatii neljännesvuosittain suositukset asennettavista kiinteiden laitteisto-ohjelmistojen (firmware) ja/tai ohjelmistojen päivityksistä. Palvelutyöryhmä laatii yhteistyössä asiakkaan kanssa suunnitelman, jonka mukaisesti tarvittavat muutokset voidaan toteuttaa asiakkaan IT-ympäristössä.

palvelimen kiinteän laitteisto-ohjelmiston (firmware) ja tallennus-/SAN-ratkaisun mikrokoodin päivitys

HP julkaisee päivityksiä palvelimiin sekä tallennus- ja SAN-laitteisiin. Päivityksillä pyritään estämään mahdollisia ongelmia, tarjoamaan lisätoimintoja tai parantamaan suorituskykyä. HP suunnittelee päivitystyön niin, että se häiritsee järjestelmän toimintaa mahdollisimman vähän. Lisäksi HP toimittaa ja asentaa vaadittaessa asianmukaiset päivitykset.

tekniset palvelut

HP Critical Services -palvelussa asiakas voi valita sellaisen palvelukokonaisuuden, joka vastaa kuutta työpäivää. Tarpeen mukaan asiakas voi hankkia myös muita valinnaisia teknisiä palveluja. Lisätietoja taulukossa 6.

järjestelmän kuntotarkastus

HP toimittaa neljännesvuosittain järjestelmän kuntotarkastuksen, jonka avulla saadaan tietoa palvelimen sen hetkisestä tilasta. Asiantuntijajärjestelmiin perustuvien ohjelmistotyökalujen avulla asiakkaan IT-ympäristöä verrataan vakiintuneisiin järjestelmänhallinnan käytäntöihin. HP toimittaa tämän jälkeen järjestelmän tuottaman raportin, jossa esitellään kuntotarkastuksen tulokset, korostetaan toimenpiteitä tai lisätutkimuksia vaativia tilanteita ja suositellaan sopivaa toimintatapaa.

tallennusratkaisujen arviointi

HP arvioi vuosittain yhden tallennusratkaisun toiminnan. Arviointiin kuuluu fyysisen ympäristön analysointi, tallennusratkaisun kokoonpanon analyysi sekä sen kiinteän laitteisto-ohjelmiston (firmware) ja ohjelmiston versioiden selvittäminen. Arvioinnissa tutkitaan myös tukivalmius, kytkettävyys palvelimeen ja SAN:n kokoonpano. Kun arviointi on valmis, HP laatii raportin ja yhteenvedon tuloksista ja suosituksista.



hp care pack

critical services

palvelukuvaus

SAN-ympäristön tuettavuuden arviointi

SAN-ympäristön tuettavuuden arvioinnin tarkoituksena on selvittää SAN-ympäristön mahdolliset riskit ja määrittää tietyin kokoonpanon tuettavuus. Arviointiin kuuluu SAN-topologian tarkka arviointi. Topologia-arviointi sisältää esimerkiksi palvelimien kiinteiden laitteisto-ohjelmistojen (firmware) tasot, kuitukanavakytkimet ja muut kuitukanavalaiteet, palvelimien korjausversiotasot ja SAN-sovellusohjelmiston version selvittämisen. Tämä arviointi sisältyy Critical Services – sopimukseen vain ensimmäisen sopimusvuoden aikana. Tarvittaessa lisäarvioiteja on mahdollista hankkia erikseen. Palvelusuunnitelma sisältää tämän arvioinnin tuloksena saadut suositukset ja dokumentoinnin.

Jos HP on toimittanut kyseisen SAN-ratkaisun hiljattain, arviointia ei ehkä tarvitse toimittaa kokonaisuudessaan. Palvelutyöryhmä määrittää yhdessä asiakkaan kanssa muut tukitoimet, joita ehkä tarvitaan.

SAN-yhteensopivuustakuu

HP Critical Services -asiakkaat, joilla on SAN-kattavuus, ovat oikeutettuja 100% SAN-yhteensopivuustakuuseen.

HP takaa, että SAN-infrastruktuurin tiedonsiirtoyhteydet toimivat niin, että palvelimet ja tallennuslaitteet voivat kommunikoida keskenään. Takuu tulee voimaan vasta, kun tietyt ennakkotoimenpiteet on tehty. Nämä vaadittavat ennakkotoimenpiteet koskevat sekä asiakasta että HP:tä. Takuun saaminen edellyttää myös tiettyjä asiakkassitoumuksia, joihin kuuluvat etätuen käyttömahdollisuus ja tietyt muutoshallinnan menettelytavat.

Lisätietoja SAN-yhteensopivuustakuun lisäosassa.

fyysisen käyttöympäristön tarkastus

HP:n tuotteet on suunniteltu toimimaan tietyissä olosuhteissa. Olosuhdemuuttujiin kuuluvat virta, lämpötila, ilmansaasteet ja ilman suhteellinen kosteus. Asiakas vastaa – ja HP:lla on oikeus tarkastaa – että järjestelmän sijaintipaikka täyttää olosuhdevaatimukset. HP antaa neuvoja suositelluista muutoksista, jos sellaisille ilmenee tarvetta.

HP asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu

HP antaa asiakkaalle rajoittamattoman pääsyn HP asiantuntijakeskuksen (IT Resource Center) tietokantaan, joka sisältää tunnettuihin ongelmiin ja niiden ratkaisuihin liittyviä tietoja, tuotekuvauksia, teknisiä määrityksiä ja teknistä kirjallisuutta. Myös palvelupyyntöjen kirjaaminen voidaan tehdä tätä kautta. (www.itrc.hp.com)

ohjelmistopäivitykset

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. 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.

Asiakas voi käyttää ja kopioida HP:n ohjelmistopäivityksiä kaikissa järjestelmissä, jotka kuuluvat asianmukaisen ohjelmistolisenssin piiriin.

avustaminen koulutuksen suunnittelussa

Asiakkaalle voidaan antaa räätälöityjä kurssisuosituksia, jotka on suunniteltu parantamaan IT-henkilöstön teknistä osaamista ja prosessiosaamista.



hp care pack

critical services

palvelukuvaus

valinnaiset ominaisuudet

käyttöjärjestelmän korjausversion analysointi ja hallinta (peruspaketin lisäksi)	Jos IT-ympäristössä on käytössä useampi kuin yksi käyttöjärjestelmä, käyttöympäristö tai käyttöjärjestelmän versio, käyttöjärjestelmän korjausversion analysointi ja hallinta on suositeltavaa suorittaa jokaisessa käyttöjärjestelmässä tai käyttöympäristössä neljännesvuosittain. Tämä lisävaihtoehto on hankittava jokaiselle käyttöjärjestelmälle/käyttöympäristölle erikseen.
asiantuntijan lisätyö	Palvelutyöryhmältä on tarvittaessa mahdollista ostaa lisätyöpäiviä. Päivien yhteydessä voidaan käsitellä teknisiä kysymyksiä tai käyttöön liittyviä kysymyksiä. Lisäpäivät toimitetaan normaalina toimistoaikana, ellei erikseen muuta sovita.
nimetyt laitteistoasiantuntijan lisätyö	Nimetyltä laitteistoasiantuntijalta on mahdollista hankkia lisää ennaltaehkäisevää, räätälöityä laitteistoneuvontaa. Laitteistoa koskevat lisäpäivät toimitetaan normaalina toimistoaikana, ellei erikseen muuta sovita.
tekniset lisäpalvelut	HP:n tekniset lisäpalvelut ovat tärkeä osa HP:n tapaa pitää tietotekniikkajärjestelmät asiakkaan odottamalla toimintatavalla. HP:n teknisten palvelujen avulla pystytään ennaltaehkäisevästi hallitsemaan tietotekniikan kokoonpanoja ja toimintakäytäntöjä ja turvaamaan järjestelmän toimintavarmuus. Nimetty ohjelmistoasiantuntija auttaa määrittämään tarvittavat toimet. Lisätietoja taulukossa 6.
järjestelmän käytettävyydestä tarkastus	Järjestelmän käytettävyydestä tarkastuksen avulla selvitetään IT-ympäristön mahdolliset riskit liiketoiminnalle. HP määrittää tietotekniikan käytettävyyteen liittyvät vahvuudet ja heikkoudet haastatteleamalla asiakkaan IT-henkilöstöä ja muuta henkilöstöä. Tarkastuksen tuloksena syntyy kattava analyysi yhdessä alakohtaisten ja HP:n testaamien tietoteknisten käytäntösuositusten kanssa. Analyysissä keskitytään niihin osatekijöihin, jotka vaikuttavat suoraan järjestelmän käytettävyyteen, toimintaan ja luotettavuuteen.
koulutuspäivät	Asiakas voi hankkia erikseen koulutuspäiviä, joita henkilökunta voi käyttää teknisen osaamisensa ja prosessiosaamisensa syventämiseen. Nimetty ohjelmistoasiantuntija auttaa suunnittelemaan koulutusohjelman niin, että se täyttää liiketoiminnalliset ja käytettävyyteen liittyvät tavoitteet.
fyysisen käyttöympäristön analysointi	Analyysissä selvitetään fyysisen käyttöympäristön lämpötila, kosteus, sähkömagneettiset kentät, sähköisten järjestelmien vaikutukset, radiohäiriöt ja hätäjärjestelmien vaikutukset. Raportissa kerrotaan, mitkä olosuhdemuuttajat ovat määritysten vastaisia. Siinä annetaan myös suosituksia, joiden avulla voidaan lyhentää fyysisistä ja ympäristötekijöistä aiheutuvia käyttökatkoksia. HP auttaa suositusten toteuttamisessa lisämaksua vastaan.

Taulukko 3. Tapahtumiin reagoivat ominaisuudet

palvelun ominaisuudet	kuvaus
tärkeimmät ominaisuudet	
kuuden tunnin korjausaika	HP pyrkii tekemään kaikki kohtuulliset toimenpiteet palauttaakseen IT-ympäristön normaaliin toimintakuntoon mahdollisimman nopeasti vian ilmenemisen jälkeen. HP korjaa laitteen (palvelimet, tietyt tallennuslaitteet ja SAN-järjestelmät) kuuden tunnin kuluessa siitä, kun asiakkaan palvelupyynnön vastaanotetaan ja rekisteröidään HP:n asiakaspalvelukeskuksessa. Käyttöjärjestelmän ja muiden ohjelmistojen (katso myös muut alla luetellut rajoitukset) palauttaminen ei sisälly 6 tunnin



hp care pack

critical services

palvelukuvaus

korjausaikaan.

HP tarjoaa kuuden tunnin korjausaikapalvelua enintään 100 kilometrin etäisyydellä HP:n aluehuoltopisteestä. Korjausajan saatavuus arvioidaan tapauskohtaisesti HP:n palvelumyynnin toimesta.

välitön vasteaika

- Critical Services -puhelinnumero
- HP:n sertifioidut laitteisto- ja ohjelmistoasiantuntijat aloittavat ongelmanratkaisun välittömästi

Kriittisissä ongelmatilanteissa HP Critical Services käynnistää nopeutetun prosessin asiakkaan IT-ympäristön palauttamiseksi toimintakuntoon. HP Critical Service -numeron kautta puhelu ohjautuu suoraan HP:n asiantuntijoille, jotka aloittavat ongelmanratkaisun välittömästi.

Asiantuntijoilla on tiedot asiakkaan ympäristöstä, järjestelmistä ja tukitarpeista. Mikäli kyseessä on laitteisto-ongelma, paikalle lähetetään välittömästi asiantuntija, joka on erikoistunut laitteistojen käytettävyysskysymyksiin.

2 tunnin vasteaika ei-kriittisten ohjelmistojen osalta

HP:n asiantuntijakeskus antaa etäpalvelua myös ei-kriittisten ohjelmistojen osalta valtuutetuille soittajille. Vasteaika on kaksi (2) tuntia. Palvelu on voimassa vuorokauden ympäri tuen piiriin kuuluville käyttäjärjestelmille, muille tuen piiriin kuuluville HP:n ohjelmistoille ja erikseen määrätyille muille kuin HP:n ohjelmistoille.

maailmanlaajuinen asiantuntijaverkosto

HP:n maailmanlaajuisen asiantuntijaverkoston ansiosta voidaan ratkaista kaikki monimutkaisetkin laitteisto-ongelmat.

Critical Services -asiakkaiden kohdalla HP käyttää korkeimman tason resurssejaan kriittisten ongelmien ratkaisemiseen.

tehostettu varaosien hallinta

HP ylläpitää erillistä HP:n tiloissa sijaitsevaa varaosavaraostoa Critical Services -sopimuksia varten, jotta 6 tunnin korjausaika voidaan täyttää. Varaosat ovat aina päivystävien laitteistoasiantuntijoiden saatavilla.

joustava palvelupyynnöiden kirjaus

Asiakas voi kirjata palvelupyynnön HP:lle joko puhelimitse, sähköpostilla tai Internetin kautta. HP vahvistaa palvelupyynnön saapumisen.

palvelua myös muille kuin HP:n tuotteille

Mikäli ongelmaa ratkaistaessa havaitaan, että ongelma johtuu toisen toimittajan tuotteesta, HP voi auttaa asiakasta ongelmanratkaisun siirtämisessä kyseiselle toimittajalle, kunhan asiakkaalla on voimassa oleva palvelusopimus kyseisen toimittajan kanssa.

valinnaiset ominaisuudet

asiakaskohtaiset varaosat

Mikäli asiakas niin haluaa, HP ylläpitää kriittisten laitteistovaraosien varastoa HP:n tai asiakkaan tiloissa. Varasto on suunniteltu asiakkaan tarpeita varten ja HP ylläpitää varastoa aktiivisesti.



hp care pack

critical services

palvelukuvaus

Taulukko 4. Lisäominaisuudet

palvelun ominaisuudet	kuvaus
valinnaiset ominaisuudet	
SAP:n kannalta kriittiset palvelut	<p>SAP-järjestelmät ovat liiketoiminnan kannalta kriittisiä. HP tarjoaa palvelua, jonka avulla varmistetaan, että SAP-järjestelmät täyttävät asiakkaan liiketoiminnalliset tavoitteet. Tämä palvelu kattaa ennaltaehkäisevän tuen ja integroidun ongelmanratkaisun HP:n ja SAP:n välillä. Ennaltaehkäiseviin palveluihin kuuluvat:</p> <ul style="list-style-type: none">• Korjausversioanalyysin laajennus ja hallinta siten, että se sisältää koordinoitua analyysin yhdessä SAP:n kanssa• Kuukausittainen suorituskykyanalyysi, raportti ja suositukset• Vuotuinen kapasiteettisuunnittelu ja• SAP:iin keskittyvä liiketoiminnallinen yhteistyö <p>Ongelmatilanteissa HP:n ja SAP:n tukiprosessit toimivat yhdessä. Näin ongelma ratkaistaan nopeasti ja keskitetysti, kun asiakas soittaa joko HP:lle tai SAP:lle. HP:n SAP-palvelun työryhmät koostuvat SAP-sertifioiduista asiantuntijoista, jotka ymmärtävät HP:n ja SAP:n välisen yhteistoiminnan ja voivat näin estää ja ratkaista ongelmia tehokkaasti.</p>

Taulukko 5. Tekniikoiden ja työkalujen käyttöönotto

HP Critical Services -asiakas saa käyttöönsä laajan valikoiman HP:n tekniikoita, työkaluja ja prosesseja, joiden avulla mahdollisimman korkea käytettävyys voidaan saavuttaa. Eri tekniikat, työkalut ja prosessit on suunniteltu estämään kriittiset ongelmat ja auttamaan HP:tä korjaamaan asiakkaan IT-ympäristön nopeasti toimintakuntoiseksi ongelmatilanteissa. Työkalut mahdollistavat suojatut yhteydet HP:n käytettävyyteen erikoistuneisiin asiantuntijoihin ja HP Critical Services -palvelukeskuksiin. Työkaluissa on monia ennaltaehkäiseviä ominaisuuksia, kuten käyttöympäristön tärkeiden kokoonpano- ja topologiatietojen automaattinen keruu. Tietojen avulla asiantuntijat voivat määrittää nopeasti kokoonpanomuutokset sekä tarkastaa, että ohjelmistojen korjausversiot ja kiinteiden laitteisto-ohjelmistojen (firmware) versiot ovat oikealla tasolla. HP:n asiantuntijat saavat lisäksi automaattisesti ilmoituksen ennaltaehkäisevässä analyysissä huomatuista mahdollisista ongelmista. Näin ratkaisun laatiminen voidaan aloittaa välittömästi käyttämällä ongelmanratkaisun ja diagnostiikan etätyökaluja. Palvelutyöryhmä pitää asiakkaan ajan tasalla järjestelmien kokoonpanomäärityksistä.

Taulukko 6. HP:n tekniset palvelut

HP:n tekniset palvelut ovat tärkeä osa HP:n tapaa pitää asiakkaan IT-ympäristö halutulla toimintatasolla. Näiden lisäosien avulla asiakas voi räätälöidä ratkaisuaan. Asiakas voi keskittyä liiketoiminnan kannalta tärkeimpiin seikkoihin valitsemalla omaan IT-ympäristöönsä parhaiten sopivat teknisen palvelun aihepiirit, kuten suorituskyvyn ja kapasiteetin hallinta, versiokoordinointi, tietoturvastrategian kehitys, kokoonpanohallinta tai uusien tekniikoiden käyttöönotto. HP:n tekniset palvelut auttavat hallitsemaan tietotekniikan kokoonpanoja ja toimintakäytäntöjä ennaltaehkäisevästi niin, että järjestelmä toimii vakaasti ja turvallisesti. HP:n tekniset palvelut täydentävät asiakkaan oman tietotekniikkahenkilöstön osaamista ja tarjoavat joustavia, kustannustehokkaita ratkaisuja.

HP:n tekniset palvelut on luokiteltu eri tasoihin niiden laajuudesta riippuen. HP Critical Services -palvelussa asiakas voi valita sellaisen palvelukokonaisuuden, joka vastaa kuutta työpäivää. Tarpeen mukaan asiakas voi hankkia myös muita valinnaisia teknisiä palveluja. Nimetty ohjelmistoasiantuntija auttaa määrittämään palvelukokonaisuuksien tarpeen tapauskohtaisesti.

Taulukossa on lueteltu esimerkkejä HP:n teknisistä palveluista.



hp care pack

critical services

palvelukuvaus

palvelun ominaisuudet

kuvaus

Käytettävyyden hallinta

- Käytettävyydestarkastus
- Järjestelmän käytettävyydestarkastus
- Tallennusratkaisujen arviointi
- MC Serviceguard -toteutus
- Verkon tarkastus

HP Critical Services -asiakkaan käytössä on eri tekniikoita, työkaluja ja prosesseja, jotka on suunniteltu estämään kriittiset ongelmat ja auttamaan HP:tä korjaamaan asiakkaan IT-ympäristö nopeasti toimintakuntoon. HP:n asiantuntijat saavat lisäksi automaattisesti ilmoituksen ennaltaehkäisevässä analyysissä huomatuista mahdollisista ongelmista. Ilmoitukset välitetään suojattujen yhteyksien ja etäkäyttötekniikoiden avulla. Näin ratkaisun laatiminen voidaan aloittaa välittömästi käyttämällä ongelmanratkaisun ja diagnostiikan etätyökaluja.

Kapasiteetin hallinta

- Suorituskykyresurssien käyttö
- Klusterin yhdenmukaisuuspalvelu
- Tallennusratkaisujen suorituskyky-analyysi
- Verkon kaistanleveyden optimointi
- Verkon optimoinnin/suorituskyvyn arviointi

HP:n tekniset palvelut auttavat varmistamaan, että asiakkaan IT-ympäristön kapasiteetti ja suorituskyky riittävät liiketoiminnan muuttuviin vaatimuksiin. Ymmärtämällä suorituskyky- ja käyttöastetiedot ja tunnistamalla järjestelmän pullonkaulat, asiakas pystyy vertaamaan tavoitteita nykyisiin vaatimuksiinsa ja tekemään kapasiteetin hallintaan liittyviä päätöksiä.

Versionhallinta

- Palvelimien asennus- ja käyttöönottopalvelut
- Käyttöympäristön migraation suunnittelu
- Tallennustietojen migraatiopalvelu
- SAN-ympäristön päivitysten suunnittelu

Uuden version onnistunut käyttöönotto vaatii koordinoitua lähestymistapaa, joka kattaa käyttöönoton tekniset ja muut näkökohdat. HP:n tekniset palvelut nopeuttavat käyttöönottoa ja minimoivat käyttökatkokset. Nämä suunnittelu- ja asennuspalvelut vähentävät liiketoiminnalle aiheutuvia häiriöitä pureutumalla riskeihin ja minimoimalla odottamattomien ongelmien määrän.

Tietoturvan hallinta

- Internet-tietoturvan arviointi
- Tietoturvan arviointi
- Tietoturva-workshop

Jos valtuuttamaton henkilö pääsee käsiksi asiakkaan tietoihin tai palveluihin, tuloksena voi olla mittaamattomia taloudellisia menetyksiä ja maineen tahrantuminen. HP:n tekniset palvelut auttavat tunnistamaan ja toteuttamaan järkeviä tietoturvakäytäntöjä. HP tarjoaa tarkan analyysin asiakkaan nykyisestä tietoturvatilanteesta ja tuloksia verrataan alan standardeihin.

Muutos- ja kokoonpanohallinta

- Muutosten suunnittelu
- Verkkokokoonpanon arviointi
- Järjestelmäresurssien inventointi

Tarkka ja hallittu kuva IT-ympäristöstä on vakaan ja tuetun käyttöympäristön perusta. HP:n tekniset palvelut auttavat inventoimaan laitteiston ja ohjelmistot tarkasti, hallitsemaan versioita ja kokoonpanoja sekä varmistamaan, että tukipalvelut riittävät asiakkaan tarpeisiin.



hp care pack

critical services

palvelukuvaus

IT-ympäristön hallinta

- LUN-toteutuspalvelu
- Verkonhallinnan arviointi
- Toimintakunnon palautuksen arviointi
- Varmistusmenetelmien arviointi
- SAN-tallennusverkon toteutus

HP:n tekniset palvelut auttavat maksimoimaan asiakkaan IT-investoinnin arvon hyödyntämällä HP:n koko osaamista. Asiakkaan oma IT-henkilöstö voi keskittyä tärkeimpiin vastualueisiinsa ja kriittisiin tehtäviinsä, kun HP auttaa IT-ympäristön ennaltaehkäisevässä hallinnassa. Tuloksena on saumattomasti toimiva, jatkuva, tehokas hallinta sekä liiketoiminnan keskeytymisen mahdollisimman pieni riski.

Fyysinen käyttöympäristö

- Tietokonekeskuksen rakenne ja asentaminen
- Tietokonekeskuksen siirtäminen
- Fyysisen käyttöympäristön arviointi

Hyvin suunniteltu ja hallittu tila on IT-ympäristön perusta. HP:n tekniset palvelut auttavat asiakasta kehittämään luotettavat, helposti ylläpidettävät ja turvalliset puitteet. HP auttaa asiakasta valitsemaan ja suunnittelemaan puitteet, jotka tukevat sen nykyisiä tietotekniikan tavoitteita ottaen huomioon myös liiketoiminnan kasvun tulevaisuudessa.

Taulukko 7. Korjausaikapalvelun saatavuus

Etäisyys HP:n aluehuoltopisteestä	Vasteaika	Korjausaika ¹
0 - 100 km	heti	6 tuntia

¹Laitteiston korjausaika voi vaihdella tuotteen, asiakkaan käyttöympäristön tai sijaintipaikan mukaan. Korjausaikapalvelun saatavuus arvioidaan tapauskohtaisesti HP:n palvelumyynnin toimesta.

ehdot

HP Critical Services -palvelu on saatavissa vain tietyille HP:n palvelimille, tallennuslaitteille, tallennuskokoonpanoille, SAN-tallennusverkoille ja verkkoratkaisuille. Tarkista palvelun paikallinen saatavuus HP:n palvelumyynnistä.

asiakasvaatimukset

Yhden HP Care Pack -palvelusopimuksen puitteissa toimitettava HP Critical Services -palvelu on rajattu koskemaan tiettyä asiakkaan etukäteen määrittelemää IT-ympäristöä. Lisäykset ja muutokset neuvotellaan erikseen.

Ennaltaehkäisevät palvelut ja konsultointipalvelut toimitetaan normaalina toimistoaikana kansallisia lomapäiviä lukuunottamatta, ellei muuta sovi.

HP Critical Services -lisäominaisuuksien toimitus edellyttää erillisten palvelumoduulien ostamista (esimerkiksi palvelimet, tallennus, SAN ja verkot).



hp care pack

critical services

palvelukuvaus

6 tunnin korjausaika

HP Critical Services -palveluun kuuluva korjausaika edellyttää, että kaikille HP Critical Services -palvelusopimukseen kuuluville laitteille tehdään vähintään neljännesvuosittain korjausversioiden analysointi.

HP tekee tarvittavat toimenpiteet palauttaakseen palvelun piiriin kuuluvan laitteiston normaaliin toimintakuntoon sovitun korjausajan rajoissa. 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. 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.

Korjauksen aikarajalla tarkoitetaan palvelupyynnön vastaanottamisen ja laitteiston korjauksen tai korvaamisen välistä aikaa. Laitteiston on oltava tämän sopimuksen ehtojen mukaisesti käytettävissä aikarajan sisällä. Laitteisto katsotaan korjatuksi, kun se läpäisee HP:n normaalin vianmääritystestin. Jos vika ilmenee uudelleen, jokainen huoltokutsu käynnistää uuden korjauksen aikarajan. Jos pysyvää ratkaisua ei saavuteta ilmoitetussa ajassa, HP pyrkii kaikkiin keinoin tilapäiseen ratkaisuun, jotta asiakkaan liiketoiminta voi jatkua kohtuulliseksi katsottavalla tasolla sillä välin, kun pysyvää ratkaisua toteutetaan. Tilapäinen ratkaisu voi HP:n päätöksen mukaan sisältää tilapäisen sijaisyksikön. Tällaisen tilapäisratkaisun toimittaminen ilmoitetun aikarajan sisällä täyttää korjausajan ehdot.

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.

Korjausaikaan ei sisälly se aika, joka vaaditaan sovellusohjelman ja tietojen palauttamiseen. Aika, joka kuluu teknisten parannusten tai laitteisto-ohjelmistopäivitysten (firmware) asennukseen ja korjauksen onnistumisen varmistamiseen (ts. itsetesteihin) ei sisälly korjausaikaan.

HP:n korjausaikapalvelu edellyttää, että asiakas sallii rajoittamattoman pääsyn järjestelmäänsä, jos HP sitä pyytää. 6 tunnin korjausaika ei päde, mikäli asiakas kieltää etätyökalujen asennuksen tai pääsyn järjestelmäänsä tai viivästyttää tätä työtä. Korjausaika ei ole myöskään voimassa, ellei asiakas ole toteuttanut HP:n järjestelmien alkutarkastuksen yhteydessä mahdollisesti antamia suosituksia.

Korjausaikapalvelu ei kata:

- verkkotuotteiden korjaamista tai verkkoon liittyvien ongelmien ratkaisemista (ellei Cisco verkkotuotteille ole hankittu erillistä palvelua)
- käyttöjärjestelmän, ohjelmistojen ja tietojen palauttamista
- järjestelmän käyttökatkoksia, jotka eivät aiheudu suoraan laitteistoviasta
- ongelman ratkaisemista, mikäli asiakas ei ole toteuttanut HP:n asiakkaalle toimittamaa korjausta tai muutosta
- ongelman ratkaisemista, mikäli asiakas ei ole toteuttanut HP:n aiemmin neuvomia toimenpiteitä
- yhteys- tai yhteensopivuusongelmien vianselvitystöitä

HP varaa oikeuden muuttaa sopimusta, mikäli asiakas muuttaa tuotekokoonpanoa, laitteen sijaintipaikkaa tai käyttöympäristöä.



hp care pack

critical services

palvelukuvaus

palvelun toimittaminen

HP Critical Services -palvelun mukainen huolto toimitetaan HP:n harkinnan mukaan etäpalveluna tehtynä vianmäärityksenä ja tukena, palveluna asiakkaan tiloissa, muuna huoltopalveluna tai edellä mainittujen yhdistelmänä.

Lisäksi HP voi toimittaa asiakkaalle varaosia tai yksiköitä, jotka asiakas voi asentaa itse HP:n antamien ohjeiden mukaan.

Ennaltaehkäisevät palvelut ja konsultointipalvelut toimitetaan normaalina toimistoaikana kansallisia lomapäiviä lukuunottamatta, ellei muuta sovita.

asiakkaan velvollisuudet

Tässä asiakirjassa lueteltujen muiden vaatimusten lisäksi asiakas on velvollinen auttamaan HP:tä ongelmien ratkaisemisessa

- antamalla kaikki tarvittavat tiedot, jotta HP voi toimittaa tukipalvelut kohtuullisessa ajassa tai etsiä työhön sopivan asiantuntijan
- käynnistämällä pyydetessä laitetta testaavan ohjelmiston tai muita diagnostisia työkaluja
- toteuttamalla muita kohtuullisiksi katsottavia toimenpiteitä, jotta HP voi tunnistaa ja selvittää ongelman laadun
- asentamalla kiinteiden laitteisto-ohjelmistojen (firmware) päivitykset sekä tarvittavat osat ja yksiköt, kun ne ovat sellaisia, jotka asiakas voi itse asentaa.

poikkeukset

HP ei ole missään tapauksessa vastuussa korjausajan toteutumattomuudesta tai viivästyksestä,

- jos se johtuu asiakkaan järjestelmässä olevasta laitteesta, joka ei kuulu tämän palvelun piiriin
- jos se johtuu asiakkaan järjestelmässä olevasta laitteesta, sen osasta tai oheislaitteesta, jonka olemassaoloa asiakas ei ole hyväksyttänyt HP:llä
- asiakkaan antamat tiedot ovat puutteellisia tai epätarkkoja
- asiakas ei toteuta HP:n asiakkaalle toimittamaa, järjestelmään liittyvää korjausta tai korjausversion asennusta tai muutosta
- asiakas aiheuttaa itse viivästyksen
- asiakas laiminlyö tämän sopimuksen mukaisia, hänelle kuuluvia velvollisuuksia.

palvelupyynnön kirjaus

Asiakas voi kirjata palvelupyynnön HP:lle joko puhelimitse, sähköpostilla tai Internetin kautta. HP vahvistaa palvelupyynnön saapumisen.

tilaustiedot

HP Critical Services -palvelu hankitaan 12 tai 36 kuukauden ajaksi. Palvelu laskutetaan etukäteen. Sopimuksen kaikki ominaisuudet ja palvelut on mainittava alkuperäisessä tilauksessa (tai tilauksen uudistamisen yhteydessä). Palveluominaisuuksien saatavuus voi vaihdella paikallisten resurssien mukaisesti.

HUOMAUTUS: Korjausaikapalvelun ja sopimuksen muiden sitoumusten täydellinen voimaantulo voi kestää 30 vuorokautta sopimuksen alkuperäisestä päivämäärästä tai järjestelmän saapumisen päivämäärästä (näistä ajoista pidempi on voimassa). HP Critical Services -sopimuksen alkuvaiheessa HP:n palvelutyöryhmä inventoi laitteiston ja ohjelmistot, määrittää prosessit, arvioi käyttöympäristön sekä toteuttaa sopimuksen asiakaskohtaiset osat. Mikäli voimaantuloajan aikana esiintyy kriittinen ongelma, HP tarjoaa kuitenkin palvelua vuorokauden ympäri viikon jokaisena päivänä ja pyrkii pysymään 6 tunnin korjausajassa, mikäli se suinkin on mahdollista.



hp care pack

critical services

palvelukuvaus

lisätietoja

Lisätietoja HP Critical Services -palvelusta ja muista HP:n palveluista saa HP:n palvelumyynnistä tai Web-sivustosta osoitteesta:
<http://www.hp.fi/palvelut>

Tämän julkaisun tekniset tiedot voivat muuttua ilman ennakoilmoitusta.

HP:n ohjelmisto- ja laitepalveluja koskevat HP:n yleiset sopimus- ja toimitusehdot (E16) tai muut asiakkaan kanssa nimenomaisesti sovitut ehdot.

© Copyright Hewlett-Packard Company 2003

EMEA-alueen versio 1.2 huhtikuu 2003

