

HP Ohjelmistopalvelu

HP Care Pack -palvelut



HP:n ohjelmistopalvelu tarjoaa kattavat palvelut HP:n ohjelmistoille ja tietyille muiden valmistajien ohjelmistoille.

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 tarkistetut 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 ohjelmistopalvelut
- HP:n ohjelmistojen ja tiettyjen muiden toimittajien ohjelmistojen päivitysversiot
- Nopea ongelmanratkaisu

Palvelun ominaisuudet

- Teknisten resurssien hyödyntäminen
- Ongelmien analysointi ja selvittäminen
- Ongelmien rajaaminen
- Etäpalvelu
- Maailmanlaajuinen asiantuntijaverkosto
- HP asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu
- Ohjelmistojen käyttötuki
- Asennustuki
- Joustavat palveluajat
- Oikeus käyttää ja kopioida ohjelmistotuotteiden päivityksiä
- Ohjelmisto- ja dokumentaatiopäivitykset

Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet

Ominaisuus	Kuvaus
Teknisten resurssien hyödyntäminen	Asiakkaat saavat puhelimitse, sähköpostitse, webin kautta tai faksilla (paikallisen tarjonnan perusteella) yhteyden HP:n asiakaspalvelukeskukseen, joka auttaa heitä ratkaisemaan ohjelmistojen käyttöönottoon tai käyttöön liittyviä ongelmia.
Ongelmien analysointi ja selvittäminen	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, käyttäjärjestelmien ja apuohjelmien käytössä.
Ongelmien rajaaminen	HP auttaa ohjelmistoihin liittyvien ongelmien rajaamisessa. Asiakasta informoidaan, mikäli ongelma on laitteistoriippuvainen. Mikäli asiakkaalla on laitteistosopimus, ongelmasta avataan automaattisesti palvelupyyntö. Ellei asiakkaalla ole laitteistosopimusta, ongelmasta avataan erikseen veloittava palvelupyyntö asiakkaan suostumuksella.
Etäpalvelu	HP:n harkinnan perusteella ja asiakkaan hyväksynnän jälkeen voidaan ongelman ratkaisussa käyttää etäpalvelua, kuten modeemin tms. kautta tapahtuvaa vianselvitystä. Näissä tapauksissa HP voi työskennellä asiakkaan kanssa interaktiivisesti. Asiakas voi halutessaan hyödyntää sopivia käytettävissä olevia tapoja ja auttaa siten palvelupyyntöjen käsittelyssä. Tässä toiminnossa käytetään ainoastaan HP:n toimittamia tai hyväksymiä työkaluja.
Maailmanlaajuinen asiantuntijaverkosto	HP:n maailmanlaajuisen asiantuntijaverkoston ansiosta voidaan ratkaista kaikki monimutkaisetkin ohjelmisto-ongelmat. HP arvioi ongelman vakavuuden ja selvittää nopeasti, kuka HP:n tai tietyn muun toimittajan asiantuntija pystyy ratkaisemaan sen.
HP asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu	HP antaa asiakkaalle rajoittamattoman pääsyn HP asiantuntijakeskuksen (IT Resource Center) tietokantaan, joka sisältää tunnetuihin ongelmiin ja niiden ratkaisuihin liittyviä tietoja, tuotekuvauksia, teknisiä määräytyksiä ja teknistä kirjallisuutta. Myös palvelupyyntöjen kirjaaminen voidaan tehdä tätä kautta. (www.itrc.hp.com)
Ohjelmistojen käyttötuki	HP antaa käyttöohjeita ja -apua sekä tietoja uusimpien tuotteiden ominaisuuksista, tunnetuista ongelmista ja käytettävissä olevista ratkaisuista.
Asennustuki	HP antaa tukea, kun asiakas tarvitsee apua tuotteen asennuksessa, sovellusten päivittämisessä tai verkko-ohjelmien käytössä. Tähän palveluun ei sisälly täydellisten ohjelmistojen lähettämistä tietoverkkojen välityksellä eikä asennustapahtuman yksityiskohtaista läpikäyntiä alusta loppuun. Asiakas saa mainitut palvelut lisämaksusta hankkimalla ne HP:ltä erikseen.

Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet (jatkuu)

Ominaisuus	Kuvaus
Palveluajat	<p>Palveluajoissa määritetään, milloin asiakas voi soittaa HP:n asiakaspalvelukeskukseen. Jos asiakas soittaa sovitun palveluajan ulkopuolisena aikana, palvelun vastaanoton kirjaus siirtyy seuraavaan arkipäivään, sopimuksenmukaisen palveluajan puitteissa.</p> <p>Saatavana ovat seuraavat palveluajat:</p> <ul style="list-style-type: none">• Toimistoaikana arkisin: palvelu on saatavana 8.00 – 17.00 maanantaista perjantaihin kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta.• 24x7: palvelu on saatavana ympäri vuorokauden viikon jokaisena päivänä, myös kansallisina lomapäivinä.
Oikeus käyttää ja kopioida ohjelmistotuotteiden päivityksiä	<p>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.</p>
Ohjelmisto- ja dokumentaatiopäivitykset	<p>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.</p>

Palvelun edellytykset

Asiakkaalla tulee olla käyttöoikeus palvelun hankintahetkellä tuettuun ohjelmistoversioon. Ellei näin ole, päivitys on mahdollista tilata HP:ltä lisämaksua vastaan.

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan on säilytettävä kaikki alkuperäiset ohjelmistolisenssit, päivityslisenssisopimukset ja lisenssiavaimet ja toimitettava ne pyydetessä 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.

Tilaustiedot

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>