

# HP Ohjelmistotuki ongelmatilanteissa

HP Care Pack -palvelut



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.

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

## **Palvelun hyödyt**

- Järjestelmävastuuhenkilöiden työ tehostuu
- Järjestelmät toimivat entistä tehokkaammin ja ohjelmistohäiriöistä aiheutuvat käyttökatkot lyhenevät ja vähenevät
- Nopea ongelmanratkaisu

## **Palvelun ominaisuudet**

- Teknisten resurssien hyödyntäminen
- Ongelmien analysointi ja selvittäminen
- Ongelmien rajaaminen
- Etäpalvelu
- Maailmanlaajuinen asiantuntijaverkosto
- HP asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu
- Ohjelmistojen käyttötuki
- Asennustuki
- Joustavat palveluajat

## Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet

Ominaisuus	Kuvaus
<b>Teknisten resurssien hyödyntäminen</b>	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.
<b>Ongelmien analysointi ja selvittäminen</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>Ongelmien rajaaminen</b>	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.
<b>Etäpalvelu</b>	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.
<b>Maailmanlaajuinen asiantuntijaverkosto</b>	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.
<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 määräytyksiä ja teknistä kirjallisuutta. Myös palvelupyyntöjen kirjaaminen voidaan tehdä tätä kautta. ( <a href="http://www.itrc.hp.com">www.itrc.hp.com</a> )
<b>Ohjelmistojen käyttötuki</b>	HP antaa käyttöohjeita ja -apua sekä tietoja uusimpien tuotteiden ominaisuuksista, tunnetuista ongelmista ja käytettävissä olevista ratkaisuista.
<b>Palveluajat</b>	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.  Saatavana ovat seuraavat palveluajat: <ul style="list-style-type: none"><li>• Toimistoaikana arkisin: palvelu on saatavana 8.00 – 17.00 maanantaista perjantaihin kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta.</li><li>• 24x7: palvelu on saatavana ympäri vuorokauden viikon jokaisena päivänä, myös kansallisina lomapäivinä.</li></ul>

## Palvelun edellytykset

Palvelun toimittamisen edellytyksenä on, että asiakkaalla on kyseisille ohjelmistoille ohjelmistojen päivitysoikeussopimus.

Päivitysoikeussopimusta ei kuitenkaan vaadita seuraavissa tapauksissa:

- Asiakas on hankkimassa ohjelmistotukea ohjelmistolle, jolle ei ole saatavana päivityspalvelua
- Asiakas on hankkimassa ohjelmistotukea ohjelmistolle, joka ei vaadi päivityspalvelua

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.

## Asiakkaan velvollisuudet

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

Asiakkaan on käytettävä kaikkia ohjelmistotuotteita voimassa olevan ohjelmistolisenssin käyttöehtojen mukaisesti.

## Palvelun rajoitukset

Palvelu tulee hankkia jokaiselle laitteelle erikseen. Tämä ei ole kuitenkaan tarpeen, mikäli asiakkaan sopimus perustuu rajattuun määrään soittokertoja.

## Tilaustiedot

Tarpeesta riippuen asiakkaan on mahdollista hankkia joko rajattu tai rajoittamaton määrä soittokertoja ohjelmisto-ongelmissa:

- Rajatun soitto-oikeuden sopimuksessa (saatavana vain Microsoft®, Linux ja Novell tuotteille) asiakkaalla on oikeus rajattuun määrään soittokertoja sopimusvuoden aikana. Käyttämättömiä soittokertoja ei voi siirtää, vaan ne kuluvat umpeen, kun sopimuskausi päättyy.
- Rajoittamaton laitteistokohtainen soitto-oikeus on tarkoitettu asiakkaalle, joka haluaa etukäteen budjetoida kaikki ylläpitokulunsa. Asiakkaalla on tällöin rajoittamaton soitto-oikeus koko sopimuskauden ajan eikä soittokertojen määrään perustuvia kustannuksia tarvitse murehtia.

## 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>