

# HP:n Proactive Care -palvelut – analyysi asiakkaan tiloissa -vaihtoehto



## Palveluesitteen liite

### Tekniset tiedot

Palvelun tarkennus	Kuvaus
<b>Analyysi asiakkaan tiloissa</b>	<p>Analyysi asiakkaan tiloissa on valinnainen palvelun tarjoamismenetelmä, johon kuuluu tiettyjä HP Proactive Care- ja HP Proactive Care Advanced -tuen ennaltaehkäiseviä raporttiominaisuuksia ja joka on tarkoitettu asiakkaille, jotka eivät tietoturvakäytäntörajoitusten vuoksi voi käyttää täysin HP:n etätukitekniikoita. Palvelu ei ole saavilla erillisenä tarjouksena.</p> <p>Kun asiakas hankkii tämän palveluvaihtoehdon, HP tarjoaa analyysejä asiakkaan tiloissa alla määritetyin väliajoin. Se on vaihtoehtoinen tarjoamismenetelmä laiteversioanalyyseille sekä HP:n ensisijaisille suosituksille ja neuvoille parhaista käytännöistä, joiden tarkoitus on auttaa asiakkaita ylläpitämään IT-infrastruktuurinsa suorituskykyä ja ennaltaehkäistä ongelmia. Analyysi asiakkaan tiloissa ja sen keskeiset ominaisuudet (jotka on kuvattu tässä liitteessä) korvaavat erityisesti HP:n laiteohjelmisto- ja ohjelmistoversioiden vakioraportin sekä HP:n ennaltaehkäisevän skannausraportin, jotka tarjotaan tavallisesti HP:n etätukitekniikoilla osana Proactive Care- tai Proactive Care Advanced -tukea.</p> <p>Osana analyysiä asiakkaan tiloissa HP:n tekninen asiakaspääällikkö luo asiakkaan tiloissa käytettävien HP:n työkalujen ja tietoanalyysien avulla erityisiä raportteja ja suosituksia enintään kymmenestä laitteesta, jotka kuuluvat yhden HP Proactive Care- tai HP Proactive Care Advanced -tukisopimuksen piiriin ja jotka sijaitsevat yhdessä asiakkaan tilassa. HP:n tekninen asiakaspääällikkö esittää raportit asiakkaalle. Raportteja ei julkaista HP:n tukikeskuksessa, ellei asiakas sitä pyydä. Kaikki palvelun tarjoamisen aikana kerätyt asiakastiedot pysyvät asiakkaan tiloissa. Asiakkaan tiloissa tehtäviä lisäanalyysejä voi hankkia niille HP-laitteille, jotka eivät kuulu alkuperäisen sopimuksen kymmeneen laitteeseen.</p> <p>Tässä liitteessä kuvataan erityisesti niitä korvaavia ominaisuuksia, jotka tarjotaan, kun tämä vaihtoehto hankitaan HP Proactive Care- tai HP Proactive Care Advanced -tuen yhteydessä. Lisätietoja perustana olevista tukipalveluista on vastaavassa HP Proactive Care- tai HP Proactive Care Advanced -esitteessä.</p>
<b>Ennakkovaatimukset</b>	Tämä vaihtoehto on saatavilla ainoastaan niille asiakkaille, jotka ovat solmineet voimassa olevan HP Proactive Care- tai HP Proactive Care Advanced -tukisopimuksen.
<b>Asiakkaan velvollisuudet</b>	Asiakkaan on tarjottava asianmukainen Microsoft® Windows® -alusta tarvittavia analyysityökaluja ja -ohjelmistoja varten. Kaikki tarvittavat työkalut ja ohjelmistot pysyvät HP:n omistuksessa, ja niiden asennus poistetaan asiakkaan tiloissa tapahtuvan analyysin jälkeen.
<b>Tärkeimmät ominaisuudet</b>	
<b>Valmistelu ja tapaamisaikataulu</b>	HP tapaa asiakkaan kaksi kertaa vuodessa. Tapaamisissa suunnitellaan ja tarkastellaan Proactive Care -palvelun asiakkaan tiloissa tapahtuvia analyysitoimenpiteitä ja samassa tilassa analyysin suorittamiseen mahdollisesti tarvittavaa ohjelmistoa. Arviointien valmistelun ja ajankohdasta sopimisen yhteydessä HP ja asiakas vahvistavat senhetkiset tietoturvarajoitukset ja -vaatimukset sekä HP:n pääsyn asiakkaan tiloihin.
<b>Laiteohjelmistoversio-analyysi ja suositukset</b>	HP vieraillee kahdesti vuodessa asiakkaan tiloissa suorittamassa analyysin sekä laatimassa arvion ja HP:n suositukset HP Proactive Care- ja/tai Proactive Care Advanced -tukisopimukseen kuuluvista laitteista. Osana analyysin valmistelua HP asentaa ohjelmistotyökaluja, joiden avulla paikallisesti kerätään, analysoidaan ja luodaan asianmukaisia versiosuosituksia. Asiakas saa raportin ja laiteohjelmistoversioiden suositukset sopimukseen kuuluvista HP-palvelimista, -säilytyksestä ja -verkkotuotteista. Raportti tarkastetaan asiakkaan kanssa sen toimituksen yhteydessä.
<b>Neuvot parhaista käytännöistä</b>	<p>Kerran vuodessa yhden asiakkaan tiloissa tapahtuvan laiteohjelmistosuositusten esityksen yhteydessä HP jakaa uusinta tietoa HP:n parhaista käytännöistä, jotka liittyvät Proactive Care- tai Proactive Care Advanced -sopimukseen kuuluviin laitteisiin. HP ja asiakas määrittävät yhdessä parhaan tavan tunnistaa kokoonpano-ongelmia ennalta. Tähän käytetään HP:n työkaluja ja säilytyspaikkoja, ja se sisältää HP Smart Update Manager (SUM) -ohjelmiston asennukseen ja käyttöön liittyvää apua. SUM-ohjelmistolla hallitaan laiteohjelmistopäivityksiä, tarkastetaan käytettävissä olevia kunto- ja virhetiedostoja sekä (soveltuvin osin) tarjotaan tietoa tietyn palvelun valvontatuotekokoonpanoon liittyvistä parhaista käytännöistä.</p> <p>Tämä vaihtoehto sisältää yhden tavallisen arkipäivän verran vuodessa neuvoja parhaista käytännöistä, jotka tarjotaan laiteohjelmistoversion analyysitoimenpiteiden yhteydessä.</p>

Palvelun tarkennus	Kuvaus
<b>Tiedotteet ohjelmistopäivityksistä</b>	<p>Osana asiakkaan tiloissa tapahtuvaa laiteohjelmistoversion analyysiä HP tarjoaa asiakkaalle HP:n yleisiä ohjelmistosuosituksia, joiden tarkoitus on ratkaista olennaisia puutteita yksittäisissä laitteissa tai tuotteissa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• HP-UX-käyttäjärjestelmää varten HP tarjoaa tietoa uusimmista Quality Pack -korjaustiedostopaketeista. Quality Pack -korjaustiedostopaketteja julkaistaan säännöllisesti, ja niillä tarjotaan luotettavimmat ja laajimmin testatut korjaustiedostot asiakkaan järjestelmään.</li><li>• Microsoft-käyttäjärjestelmiä varten HP tarjoaa kirjallisen Microsoft Service Pack -yhteenvedon, joka käsittelee viimeisimmän Microsoft-käyttäjärjestelmän ja -palvelinsovelluksen palvelupakettien ominaisuuksia.</li><li>• Linux-käyttäjärjestelmää varten HP arvioi Linux-jakelijoiden korjaustiedostoilmoitukset ja tarjoaa suosituksia korjaustiedostoista, jotka sopivat asiakkaan Red Hat- tai SUSE Linux -ympäristöihin.</li><li>• VMware- ja Microsoft Hyper-V -hypervisoreita varten HP arvioi jakelijoiden korjaustiedostoilmoitukset ja tarjoaa suosituksia korjaustiedostoista, jotka sopivat asiakkaan ympäristöön.</li></ul>
<b>Päivitysasennus</b>	<p>Tämä tukivaihtoehto ei sisällä laiteohjelmiston, ohjelmistopäivitysten, korjaustiedostojen tai versioiden asennusta. HP voi suorittaa päivitysasennuksia ylimääräistä maksua vastaan.</p>
<b>Asiakkaan tiloissa tapahtuvan analyysin lisäpäivä</b>	<p>Tämä palvelu kattaa enintään kymmenen HP Proactive Care- tai HP Proactive Care Advanced -tukisopimukseen kuuluvaa laitetta yhdessä asiakkaan tilassa. Jos asiakas tarvitsee palvelua yli kymmenelle laitteelle, hän voi laajentaa palvelua kymmenelle ylimääräiselle laitteelle hankkimalla lisäpäivän asiakkaan tiloissa tapahtuvaa analyysiä varten. HP suosittelee, että yksi lisäpäivä hankitaan kutakin kymmentä ylimääräistä laitetta kohti.</p>
<b>Tilautustiedot</b>	<p>Seuraavat HP Proactive Care -palvelun asiakkaan tiloissa tapahtuvan analyysin joustavat tai mukautettavissa olevat Care Pack -palvelut ovat saatavilla:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• HP Proactive Care -palvelun asiakkaan tiloissa tapahtuva analyysipalvelu (H8Q83AX)</li><li>• HP Proactive Care -palvelun asiakkaan tiloissa tapahtuvan analyysin lisäpäiväpalvelu (H8Q84AX)</li></ul> <p>Seuraavat HP Proactive Care -palvelun asiakkaan tiloissa tapahtuvan analyysin sopimuspalvelut ovat saatavilla:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• HP Proactive Care -palvelun asiakkaan tiloissa tapahtuva analyysipalvelu (H8Q83AC)</li><li>• HP Proactive Care -palvelun asiakkaan tiloissa tapahtuvan analyysin lisäpäiväpalvelu (H8Q84AC)</li></ul> <p>Täydellinen luettelo muista kuin mukautettavista HP Proactive Care -palvelun asiakkaan tiloissa tapahtuvista analyysipalveluista on saatavilla paikalliselta HP:n myyntiedustajalta tai HP:n jälleenmyyjältä.</p>

### **HP:n omistamien huoltotyökalujen käyttö asiakkaan tiloissa tapahtuvaa analyysiä**

**varten:** HP edellyttää, että asiakas asentaa tai antaa HP:n asentaa ja myöhemmin käyttää tiettyjä ohjelmistojärjestelmien ja verkkojen analyysiohjelmia ("HP:n omistamat huoltotyökalut") asiakkaan tiloissa tapahtuvan HP:n tarjoaman analyysin aikana. Huoltotyökalut ovat aina yksiselitteisesti HP:n omaisuutta, ja ne tarjotaan "sellaisinaan". Asiakkaalla ei ole oikeutta käyttää, myydä, siirtää, luovuttaa tai millään tavoin rasittaa tai välittää HP:n omistamia huoltotyökaluja tai antaa niitä vakuudeksi. Kun asiakkaan tiloissa tapahtuvat analyysitoimenpiteet on suoritettu, asiakas antaa HP:n poistaa HP:n omistamat huoltotyökalut tai HP:n hyväksynnän mukaan HP antaa asiakkaan poistaa ne edellyttäen, että asiakas toimittaa HP:lle kirjallisen vakuuden siitä, että kyseinen poisto on suoritettu.

**Tilaa päivitykset osoitteessa**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Tämän julkaisun tiedot voivat muuttua ilman ennakoilmoitusta. HP-tuotteiden ja -palvelujen ainoat takuut määritetään tuotteiden ja palvelujen mukana toimitettavissa rajoitetun takuun lausekkeissa. Tämän julkaisun sisältöä ei tule tulkita suoraksi tai oletetuksi lisätakuuksi tai -ehdoksi. HP ei ole vastuussa tämän aineiston teknisistä tai toimituksellisista virheistä eikä puutteista.

HP:n teknologiapalveluihin sovelletaan ostohetkellä asiakkaalle toimitettavia tai asiakkaan tietoon annettavia HP:n palveluehtoja.

Microsoft ja Windows ovat Microsoft Corporationin Yhdysvalloissa rekisteröimiä tavaramerkkejä.

4AA5-4935FIE, lokakuu 2014

