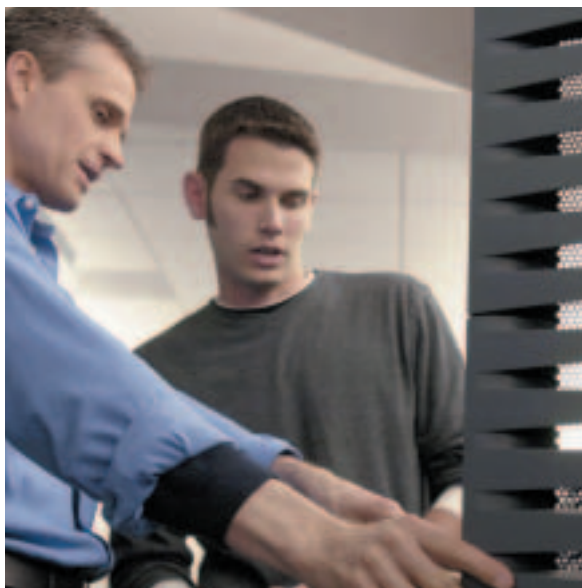


HP Proactive Essentials Service: SW Unlimited or SW Incident

HP Customer Support Contractual Services



HP Proactive Essentials Service tarjoaa kattavaa ohjelmistopalvelua, joka on suunniteltu maksimoimaan IT-investoinnin hyöty. Tämä palvelu on saatavissa tietyille käyttöjärjestelmäjakeluille (Windows, Linux, HP-UX, MPE, OpenVMS ja Tru64 UNIX) sekä tallennuslaitteille, tallennuskokoonpanoille, SAN-tallennusverkoille ja verkkoratkaisuille. Palvelu parantaa IT-ympäristön vakautta, käytettävyyttä ja käyttötehokkuutta.

HP Proactive Essentials -palvelun avulla asiakas pääsee hyödyntämään HP:n parhaita käytäntöjä – HP:n koko tekninen osaaminen on asiakkaan käytössä. Nimetty ohjelmistoasiantuntija toimii asiakkaan ensisijaisena yhteyshenkilönä HP:n palveluorganisaation ennaltaehkäiseviin palveluihin. Hän myös koordinoi tarvittaessa erikoisresurssien hyödyntämistä.

Palvelun aloitusvaiheessa nimetty ohjelmistoasiantuntija tutustuu asiakkaan IT-ympäristöön ja sen tavoitteisiin. Tarkoituksena on tunnistaa mahdolliset tuen antamisen ongelmakohdat. Tämän jälkeen ohjelmistoasiantuntija ja asiakas tapaavat puolivuositain. Tapaamisilla varmistetaan, että yhteisesti asetetut tavoitteet saavutetaan.

HP Proactive Essentials -palvelun ensisijaisena tavoitteena on ongelmien ennaltaehkäisy. Ennalta ehkäisevien ominaisuuksien lisäksi palvelu tarjoaa kattavaa apua mahdollisten ohjelmisto-ongelmien ratkaisemisessa. Palvelu on saatavana arkisin normaalina toimistoaikana ja se on tarvittaessa laajennettavissa 24x7-palveluksi (vuorokauden ympäri viikon jokaisena päivänä). Laitetuki on mahdollista sisällyttää palveluun valinnaisilla palveluominaisuuksilla.

	HP Proactive Essentials Service: Rajoittamaton määrä soitto kertoja	HP Proactive Essentials Service: Rajattu määrä soitto kertoja
Windows*	Kyllä	Kyllä
Linux*	Kyllä	Kyllä
HP-UX, MPE, OpenVMS ja Tru64 UNIX	Kyllä	Ei
Storage	Kyllä (tietyille tuotteille)	Ei
SAN	Kyllä (tietyille tuotteille)	Ei

* valitut jakelut

HP Proactive Essentials Service on mukautuva palvelu, jonka avulla vastataan asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. Palvelu on integroitu IT-ympäristön kaikkiin avainalueisiin (Windows, Linux, HP-UX, MPE, OpenVMS, Tru64 UNIX, tallennus ja SAN). Palvelu voidaan räätälöidä järjestelmäkokoontalon vaatimalla tavalla.

HP tarjoaa valinnaisia teknisiä ja koulutuspalveluja vastatakseen paremmin asiakkaan IT-ympäristön tarpeisiin.

HP Proactive Essentials -palvelun liittäminen liiketoiminnan kannalta kriittiseen tietotekniikkaympäristöön merkitsee, että HP pystyy yhteistyössä asiakkaan kanssa parantamaan tietotekniikan tehokkuutta. HP on mukana asiakkaan tietotekniikkatyössä, jolloin asiakas voi keskittyä omaan liiketoimintaan ja kannattavuuden parantamiseen.

Palvelun hyödyt

IT-ympäristön tehokkuus:

- Yhteistyö ja tietojen jakaminen
- Käytettävyyden parantaminen

Ongelmien nopea ratkaiseminen:

- IT-ympäristön integroidut prosessit ja ongelmien diagnosointi
- Globaalien teknisten resurssien hyödyntäminen
- Nopea vasteaika ohjelmisto-ongelmissa

Palvelun erityispiirteet

Palvelutyöryhmä (Taulukko 1)

- Palvelun ominaisuudet:
 - Nimetty ohjelmistoasiantuntija
 - HP asiantuntijakeskuksen resurssit

Ennaltaehkäisevät ominaisuudet (Taulukko 2)

- Palvelun ominaisuudet:
 - Toiminnallinen ja tekninen neuvonta¹
 - Asiakaskohtainen palvelusuunnitelma
 - IT-ympäristön tilannekartointi ja suunnittelu puolivuosittain
 - Vuosittainen käyttäjärjestelmän/käyttöympäristön korjausversioiden analysointi ja hallinta¹
 - Tallennusympäristön kiinteän laitteisto-ohjelmiston (firmware) ja ohjelmiston analysointi ja hallinta puolivuosittain¹

- SAN-ympäristön kiinteän laitteisto-ohjelmiston (firmware) ja ohjelmiston analysointi ja hallinta puolivuosittain¹
- Vuosittainen järjestelmän kuntotarkastus¹
- Kokoonpanotietojen läpikäynti
- HP asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu
- Avustaminen koulutuksen suunnittelussa
- Valinnaiset ominaisuudet:
 - Käyttöjärjestelmän/käyttöympäristön korjausversioiden analysointi ja hallinta (peruspaketin lisäksi)
 - Asiantuntijan lisätyö
 - Nimetyt laitteistoasiantuntijan lisätyöt²
 - Tekniset palvelut
 - Käytettävyydestarkastus
 - Järjestelmän käytettävyydestarkastus
 - Koulutuspäivät
 - Fyysisen käyttöympäristön analysointi

Tapahtumiin reagoivat ominaisuudet (Taulukko 3)

- Palvelun ominaisuudet (ohjelmistotuki):
 - 2 tunnin vasteaika ohjelmisto-ongelmissa¹
 - Palveluaika arkisin klo 8-17
 - Maailmanlaajuinen asiantuntijaverkosto
 - Oikeus käyttää ja kopioida ohjelmistotuotteiden päivityksiä¹
 - Ohjelmisto- ja dokumentaatiopäivitykset¹
 - Palvelua myös muille kuin HP:n tuotteille
- Valinnaiset ominaisuudet (laitetuki):
 - Vianmääritys ja tuki etäpalveluna
 - Huolto asiakkaan tiloissa
 - Materiaalit ja varaosat
 - Toimintakuntoisuuden varmistaminen
 - Maailmanlaajuinen

- asiantuntijaverkosto
- Etävalvontatyökalu
- Viallisen levyn säilyttäminen
- Joustavat vasteaikavaihtoehdot
- Kuuden tunnin taattu korjausaika (vasteaikavaihtoehtojen sijaan)
- Valinnaiset ominaisuudet (ohjelmistotuki)
 - Nimetyt soittajat
 - Palveluakavaihtoehdot (laitteet ja ohjelmistot) Coverage window options (hardware and software)
- Valinnaiset lisäominaisuudet**
(Taulukko 4)
- Tekniikoiden ja työkalujen käyttöönotto**
(Taulukko 5)
- Valinnaiset tekniset palvelut**
(Taulukko 6)

¹ Näiden ominaisuuksien toimitus edellyttää palvelumoduulin ostamista kullekin teknologiatoiminta-alueelle erikseen (Windows, Linux, HP-UX, MPE, OpenVMS, Tru64 UNIX, tallennus, SAN)

² Vaatii valinnaisen laitteen hankkimisen

Erittelyt
Taulukko 1. Palvelutyöryhmä

Ominaisuus	Kuvaus
Palvelun ominaisuudet Palvelutyöryhmä	Palvelutyöryhmään kuuluu: <ul style="list-style-type: none">• Nimetty ohjelmistoasiantuntija• HP asiantuntijakeskuksen resurssit Palvelutyöryhmä on käytettävissä normaalina toimistoaikana (klo 8-17) arkisin, kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta. Normaalin toimistoajan ulkopuolisesta palvelusta on mahdollista sopia etukäteen ja siitä veloitetaan erikseen.
Nimetty ohjelmistoasiantuntija	Nimetty ohjelmistoasiantuntija toimii asiakkaan yhteyshenkilönä HP:lle ja vastaa IT-ympäristön jatkuvasta tuesta. Hän laatii yhdessä asiakkaan kanssa palvelusuunnitelman, jonka avulla tietotekniikkaan liittyvät tavoitteet voidaan täyttää. Hän varmistaa, että asiakkaan palvelupyyntöihin vastataan ajoissa. Hän koordinoi myös HP:n lisäresurssien käyttöä, mikäli palvelun toimittamisessa tarvitaan erityisosaamista. Palveluun voi kuulua esimerkiksi käyttäjärjestelmä- tai SAN-asiantuntijoiden palveluja. Lisäksi nimetty ohjelmistoasiantuntija koordinoi tukipalveluja, johtaa teknisten palvelujen toimitusta, vastaa tapahtumien läpikäynnistä sekä huolehtii tietojen ja parhaiden käytäntöjen siirtämisestä.
HP asiantuntijakeskuksen resurssit	HP asiantuntijakeskuksen resurssit seuraavat kyseiseltä asiakkaalta HP:lle tulevia palvelupyyntöjä ja tunnistavat mahdollisia ongelmia. Riskien minimoimiseksi asiantuntijat tekevät korjausversioiden analysointia ja käyvät ne asiakkaan kanssa yhdessä läpi. Ohjelmisto-ongelmien esiintyessä asiantuntijat työskentelevät yhdessä asiakkaan tai nimetyn asiantuntijan kanssa ongelmien ratkaisemiseksi.

Erittelyt
Taulukko 2. Ennalta ehkäisevät ominaisuudet

Ominaisuus	Kuvaus
Palvelun ominaisuudet Toiminnallinen ja tekninen neuvonta	Nimetty ohjelmistoasiantuntija tekee läheistä yhteistyötä asiakkaan kanssa. Hän auttaa asiakasta asettamaan realistiset tietotekniikatavoitteet huomioiden asiakkaan olemassa olevat resurssit ja optimoimaan IT-ympäristön kapasiteetin. Ohjeiden ja neuvojen lisäksi HP auttaa riskien ja liiketoiminnan mahdollisten häiriöiden minimoinnissa avustamalla muutoksen hallinnassa.
Asiakaskohtainen palvelusuunnitelma	Nimetty ohjelmistoasiantuntija laatii suunnitelman, jossa kuvataan HP:n toimittamat palvelut, määritellään roolit ja vastualueet, annetaan käyttöpaikkakohtaisia tietoja ja dokumentoidaan käyttöympäristö. Suunnitelmaa päivitetään puolivuositain sopimuskaudella.
IT-ympäristön tilannekartoitus ja suunnittelu puolivuositain	IT-ympäristön tilannekartoitus- ja suunnittelutilaisuus järjestetään puolivuositain. Kartoituksen yhteydessä asiakkaan kanssa keskustellaan esiintyneistä ja 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.
Vuosittainen käyttöjärjestelmän/käyttöympäristön korjausversioiden analysointi ja hallinta (yksi palvelin)	HP valvoo kaikkia korjausversioita, jotka julkaistaan valituille käyttöjärjestelmille. HP:n asiantuntijat tekevät vuosittain korjausversioiden analysointia ja käyvät ne asiakkaan kanssa yhdessä läpi. HP toimittaa valittuja Windows käyttöjärjestelmiä varten kirjallisen Windows Service Pack -selosteen, jossa selitetään uusimpien Windowsin käyttöjärjestelmäkohtaisten ja palvelinsovelluskohtaisten korjausversioiden ominaisuudet. HP:n omien käyttöjärjestelmien osalta HP toimittaa asennettavaksi asiakkaan tarpeiden mukaan laaditun ohjelmistokorjausversioratkaisun. Pyydettyessä HP tarjoaa myös tukea korjausversioiden asentamiseen. Asiakkaan on rekisteröidyttävä HP:n IT Resource Center -keskuksen käyttäjäksi saadakseen tietoja ohjelmistotuotteista ja hakeakseen käyttöönsä HP:n ohjelmistojen korjausversioita. Lisäanalyysia on mahdollista tilata erikseen.
Tallennusympäristön kiinteän laitteisto-ohjelmiston (firmware) ja ohjelmiston analysointi ja hallinta	HP seuraa yhden tallennusjärjestelmäkehikon (single storage array) yleisiä revisiopäivityksiä ja laatii puolivuositain suositukset asennettavista kiinteiden laitteisto-ohjelmistojen (firmware) ja/tai ohjelmistojen päivityksistä. Näiden päivitysten asentamiseen annetaan puhelimitse perustason tukea.

Erittelyt**Taulukko 2. Ennalta ehkäisevät ominaisuudet, jatkettu**

Ominaisuus	Kuvaus
SAN-ympäristön kiinteän laitteisto-ohjelmiston (firmware) ja ohjelmiston analysointi ja hallinta	HP seuraa yhden SAN-kytkimen yleisiä revisiöpäivityksiä ja laatii puolivuositain suositukset asennettavista kiinteiden laitteisto-ohjelmistojen (firmware) ja/tai ohjelmistojen päivityksistä. Näiden päivitysten asentamiseen annetaan puhelimitse perustason tukea.
Järjestelmän kuntotarkastus (System Health Check)	HP toimittaa vuosittain yhden palvelimen 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 sekä korostetaan toimenpiteitä tai lisätutkimuksia vaativia tilanteita. Lisäarvioita on mahdollista tilata erikseen.
Kokoonpanotietojen läpikäynti	Tukeakseen ongelmien ratkaisua asiakkaan tulee toimittaa HP:lle laitteiden ja ohjelmistojen kokoonpano- ja topologiatiedot mukaan lukien laitteisto-ohjelmistojen (firmware) revisiotasot. Nimetty ohjelmistoasiantuntija käy asiakkaan kanssa kokoonpanotiedot läpi puhelimitse 30 päivän kuluessa sopimuskauden alkamisesta ja suosittelee asiakkaalle mahdollisia kehitystoimenpiteitä. Kehitystoimenpiteistä keskustellaan puolivuositaisen tilannekartoituksen yhteydessä.
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 määrittämiä ja teknistä kirjallisuutta. Myös palvelupyyntöjen kirjaaminen voidaan tehdä tätä kautta. (www.itrc.hp.com) Lisäksi asiakas voi hakea palvelukeskuksen kautta HP:n määrittelemien ohjelmistojen korjausversioita. HP antaa asiakkaalle tietoja tietyistä muiden valmistajien ohjelmien korjausversioista sitä mukaa kuin niitä julkaistaan ja ohjeet, joilla korjausversiot voi saada alkuperäiseltä ohjelmistovalmistajalta.
Avustaminen koulutuksen suunnittelussa	Asiakkaalle voidaan antaa räätälöityjä kurssisuosituksia, jotka on suunniteltu parantamaan IT-henkilöstön teknistä osaamista ja prosessiosaamista.
Valinnaiset ominaisuudet	
Käyttöjärjestelmän/käyttöympäristön korjausversioiden analysointi ja hallinta (peruspaketin lisäksi)	Jos IT-ympäristössä on käytössä useampi kuin yksi käyttöjärjestelmä, käyttöympäristö tai käyttöjärjestelmän versio, käyttöjärjestelmän/käyttöympäristön korjausversion analysointi ja hallinta on suositeltavaa suorittaa jokaisessa käyttöjärjestelmässä neljännesvuositain. 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 sovi.
Nimetyt laitteistoasiantuntijan lisätyö	Mikäli valinnainen laitetuki on hankittu, nimetyltä laitteistoasiantuntijalta on mahdollista hankkia myös lisää ennaltaehkäisevää, räätälöityä laitteistoneuvontaa. Laitteistoa koskevat lisäpäivät toimitetaan normaalina toimistoaikana, ellei erikseen muuta sovi.
Tekniset palvelut	HP:n tekniset palvelut 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.
Käytettävyystarkastus (Availability Health Check)	Vuosittaisen käytettävyystarkastuksen yhteydessä asiakkaan IT-ympäristö arvioidaan erittäin tarkasti. Samalla arvioidaan järjestelmän kyky vastata käytettävyyssuorituksiin. 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.
Järjestelmän käytettävyystarkastus (Availability Checkup)	Järjestelmän käytettävyystarkastuksen 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.
Fyysisen käyttöympäristön analysointi	Analyysissä selvitetään fyysisen käyttöympäristön lämpötila, kosteus, sähkömagneettiset kentät, sähköisten järjestelmien vaikutukset, radiohäiriöt ja hätäjärjestelmien vaikutukset. Raportissa kerrotaan, mitkä olosuhdemuuttajat ovat määrittysten vastaisia. Siinä annetaan myös suosituksia, joiden avulla voidaan lyhentää fyysisistä ja ympäristötekijöistä aiheutuvia käyttökatkoksia. HP auttaa suositusten toteuttamisessa lisämaksua vastaan.

Erittelyt**Taulukko 3. Tapahtumiin reagoivat ominaisuudet**

Ominaisuus	Kuvaus
Palvelun ominaisuudet	
Ohjelmistotuki	
2 tunnin vasteaika ohjelmisto-ongelmissa	<p>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.</p> <p>Tarpeesta riippuen asiakkaan on mahdollista hankkia joko rajattu tai rajoittamaton määrä soittokertoja ohjelmisto-ongelmissa. Rajatun soittouikeuden sopimuksessa (saatavana vain Microsoft®, Linux ja Novell tuotteille) asiakkaalla on oikeus rajattuun määrään soittokertoja sopimusvuoden aikana. Rajoittamaton laitteistokohtainen soittouikeus on tarkoitettu asiakkaalle, joka haluaa etukäteen budjetoida kaikki ylläpitokulunsa. Asiakkaalla on tällöin rajoittamaton soittouikeus koko sopimuskauden ajan.</p>
Palveluaika	<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>Lähtökohtaisesti palvelu on voimassa arkisin normaalin toimistoajan (klo 8–17) kansallisia lomapäiviä lukuunottamatta. Muut palveluaikavaihtoehdot löytyvät taulukosta 3, kohdasta "valinnaiset tapahtumiin reagoivat ominaisuudet".</p>
Maailmanlaajuinen asiantuntijaverkosto	HP:n maailmanlaajuisen asiantuntijaverkoston ansiosta voidaan ratkaista kaikki monimutkaisetkin ohjelmisto-ongelmat.
Oikeus käyttää ja kopioida ohjelmistotuotteiden päivityksiä (valituille ohjelmistoille)	Asiakas voi käyttää ja kopioida HP:n ohjelmistopäivityksiä kaikissa järjestelmissä, jotka kuuluvat asianmukaisen ohjelmistolisenssin piiriin.
Ohjelmisto- ja dokumentaatiopäivitykset (valituille ohjelmistoille)	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.
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 sopimus kyseisen toimittajan kanssa.
Valinnaiset ominaisuudet (vain tietyille tuotteille)	
Laitetuki	
Vianmääritys ja tuki etäpalveluna	Asiakkaan ottaessa yhteyttä HP:n asiakaspalvelukeskukseen, HP pyrkii yhteistyössä asiakkaan kanssa määrittämään laitteisto-ongelman syyn palveluajan puitteissa. Ennen kuin HP:n asiantuntija tai HP:n valtuuttama edustaja tulee asiakkaan luo, HP voi pyrkiä selvittämään ongelman syyn tutkimalla laitteen mahdollisuuksien mukaan etäpalveluna.

Ominaisuus	Kuvaus
Huolto asiakkaan tiloissa	<p>Jos teknistä ongelmaa ei voida selvittää etäpalveluna, HP:n asiantuntija tai HP:n valtuuttama edustaja antaa teknistä tukea asiakkaan tiloissa palvelun piiriin kuuluvassa laitteessa ilmenneen ongelman selvittämiseksi ja korjaamiseksi. HP voi tarvittaessa harkintansa mukaan toimittaa asiakkaalle korjauksen sijaan vaihtoyksikön. Varaosat ja vaihtoyksiköt ovat uusia, tai uudenveroisia. Vaihdetuista varaosista ja yksiköistä tulee HP:n omaisuutta.</p> <p>Lisäksi HP voi asentaa asiakkaan järjestelmään saatavana olevia ja suositeltuja laitteisiin kohdistuvia parannuksia ja laitteisto-ohjelmistopäivityksiä (firmware), varmistaakseen laitteistojen ongelmattoman, aikaisempaa tehokkaamman toiminnan ja yhteensopivuuden HP:n toimittamien varaosien kanssa sekä varmistaakseen laitteiston tulevat tukipalvelut.</p>
Materiaalit ja varaosat	HP toimittaa palvelun piiriin kuuluvaan laitteeseen kaikki varaosat ja materiaalit, joita tarvitaan sen toimintakunnon varmistamiseksi. Varaosat ja vaihtoyksiköt ovat uusia, tai uudenveroisia. Vaihdetuista varaosista ja yksiköistä tulee HP:n omaisuutta.
Toimintakuntoisuuden varmistaminen	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 saatavuutta.
Maailmanlaajuinen asiantuntijaverkosto	HP:n maailmanlaajuisen asiantuntijaverkoston ansiosta voidaan ratkaista kaikki monimutkaisetkin laitteisto-ongelmat.
Etävalvontatyökalu	Asiakkaat, jotka täyttävät minimivaatimukset, saavat käyttöönsä Instant Support Enterprise Edition (ISEE) -etävalvontatyökalun. Valvontaohjelma tarkkailee laitteen tilaa ja tuottaa ilmoituksen aina kun havaitsee laitteessa jotain normaalista 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.
Viallisen levyn säilyttäminen	Joissain tapauksissa asiakas saattaa haluta säilyttää viallisen levyn itsellään tietoturvasyistä. Tämä lisäpalvelu on saatavana tietyille tuotteille.
Vasteaikavaihtoehdot	<p>Lähtökohtaisesti palvelun vasteaika on 4 tuntia laitetuen osalta.</p> <p>Vasteaika alkaa siitä hetkestä, kun HP on vastaanottanut ja rekisteröinyt asiakkaan palvelupyynnön, ja jatkuu siihen hetkeen, jolloin HP:n edustaja saapuu asiakkaan tiloihin. Kyseisen toiminnan tulee sijoittua sovitun palveluajan puitteisiin.</p> <p>Kaikkia vasteaikavaihtoehtoja ei ole saatavana kaikille tuotteille. Laitetuen vasteaikavaihtoehdot ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 tunnin vasteaika – Kun HP on vastaanottanut ja rekisteröinyt asiakkaan palvelupyynnön, HP:n asiantuntija tai HP:n valtuuttama edustaja aloittaa laitteen huollon kahden tunnin kuluessa palvelupyynnöstä, sovitun palveluajan puitteissa. • 4 tunnin vasteaika – 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. • Seuraavan päivän vasteaika – Kun HP on vastaanottanut ja rekisteröinyt asiakkaan palvelupyynnön, HP:n asiantuntija tai HP:n valtuuttama edustaja aloittaa laitteen huollon seuraavana päivänä palvelupyynnöstä, sovitun palveluajan puitteissa.

Ominaisuus	Kuvaus
Matkavyöhykkeet – vasteaika	<p>Seuraavan arkipäivän vasteajan palvelu on voimassa koko maassa.</p> <p>4 tunnin vasteajan palvelu arkisin (ma-pe 8.00-21.00) ja vuorokauden ympäri (24x7) on voimassa 160 kilometrin etäisyydellä Espoosta, Turusta, Tampereelta, Jyväskylästä ja Oulusta.</p>
6 tunnin taattu korjausaika	<p>6 tunnin taattu korjausaika on mahdollista valita tietyille laitteille normaalin vasteajan sijaan.</p> <p>HP tekee tarvittavat toimenpiteet korjatakseen palvelun piiriin kuuluvan laitteiston sovitun korjausajan rajoissa. Korjauksen aikarajalla tarkoitetaan palvelupyynnön vastaanottamisen ja laitteiston korjauksen tai korvaamisen välistä aikaa. Laitteiston on oltava tämän sopimuksen ehtojen mukaisesti käytettävissä aikarajan sisällä.</p> <p>Laitteisto katsotaan korjatuksi, kun se läpäisee HP:n normaalin vianmäärittystestin. Jos vika ilmenee uudelleen, jokainen huoltokutsu käynnistää uuden korjauksen aikarajan. HP:n omassa harkinnassa on määrittää, minkä tason testejä tarvitaan laitteen toimintakuntoisuuden varmistamiseksi. Tietojen palautus, käyttöjärjestelmän uudelleen asennus, sovelluksen operatiivinen testaaminen tai muut ylimääräiset asiakkaan pyytämät testit eivät kuulu tähän palveluun.</p> <p>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 taatun korjausajan ehdot. Sijaisyksiköt ovat uusia tai uuden veroisia ja vaihdetusta viallisesta laitteesta tulee HP:n omaisuutta.</p> <p>HP voi edellyttää järjestelmän kokoonpanotietojen keräystä varaosavalmiuksien luomiseksi, ennen kuin 6 tunnin taatun korjausajan palvelu astuu voimaan. HP:n asiantuntija suorittaa tällöin tietojen keräyksen 30 päivän kuluessa palvelun hankkimisesta ja sopimus astuu voimaan aikaisintaan 5 arkipäivän päästä tästä ajankohdasta. Ennen kuin varaosavalmiudet on luotu, HP tarjoaa laitteelle 4 tunnin vasteajan palvelua ja pyrkii täyttämään myös taatun korjausajan lupauksen, mikäli se kohtuullisilla toimenpiteillä on mahdollista.</p>

Erittelyt

Taulukko 3. Tapahtumiin reagoivat ominaisuudet, jatkettu

Ominaisuus	Kuvaus
6 tunnin taattu korjausaika, jatkettu	<ul style="list-style-type: none">HP ylläpitää erillistä tähän sopimustasoon tarkoitettua varaosavaraa, jotta 6 tunnin taattu korjausaika voidaan täyttää. Varaosat ovat aina päivystävien laitteistoasiantuntijoiden saatavilla.HP voi edellyttää palvelimen tai tallennusjärjestelmän kokoonpanotietojen keräystä, ennen kuin 6 tunnin taatun korjausajan palvelu astuu voimaan. HP:n asiantuntija suorittaa tällöin tietojen keräyksen 30 päivän kuluessa palvelun hankkimisesta. Tietojen keräyksessä järjestelmästä kootaan keskeiset kokoonpano- ja laitteistotiedot, joita HP:n asiantuntija voi käyttää hyväkseen mahdollisissa myöhemmissä vianselvitystilanteissa. HP voi lisäksi antaa asiakkaalle kirjallisia ohjeita laitteistoon liittyvistä suositelluista toimenpiteistä. HP:n harkinnan mukaan järjestelmän tutkiminen voidaan toteuttaa asiakkaan tiloissa tehtävänä käyntinä, etähallintana, etäpalveluna ja/tai puhelimitse. Sopimus astuu voimaan aikaisintaan 5 arkipäivän kuluttua kokoonpanotietojen keräyksestä. HP:llä on oikeus alentaa palvelutasoa tai purkaa sopimus, ellei HP:n antamia kirjallisia ohjeita ole noudatettu tai kokoonpanotietojen keräystä ei ole suoritettu määrätyn aikarajan puitteissa.
Matkavyöhykkeet – taattu korjausaika	Taattu korjausaika on saatavilla, mikäli laitteisto sijaitsee 100 kilometrin etäisyydellä HP:n Espoon pääkonttorista.
Nimetyt soittajat	Palvelu kattaa kolme nimettyä soittajaa, jotka voivat tehdä palvelupyynnöitä HP:lle. Asiakas voi halutessaan hankkia lisäpalveluna oikeuden useammalle nimetylle soittajalle (vain siinä tapauksessa, että asiakas valitsee rajoittamattoman määrän soittokertoja).
Palveluajavaihtoehdot (laitteet ja ohjelmistot)	<ul style="list-style-type: none">Palveluajaksi toimistoajana (9 x 5) Palvelu on saatavana 8.00–17.00 maanantaista perjantaihin kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta.Palveluajaksi arkisin 8.00–21.00 (13 x 5, vain laitteet) Palvelu on saatavana 8.00–21.00 maanantaista perjantaihin kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta.Palveluajaksi 24 x 7 Palvelu on saatavana ympäri vuorokauden viikon jokaisena päivänä, myös kansallisina lomapäivinä.

Erityylyt

Taulukko 4. Valinnaiset lisäominaisuudet

Ominaisuus	Kuvaus
Tekniset palvelut Microsoft-ympäristöön	HP:n ja Microsoftin yhdessä suunnittelema palvelu tarjoaa tukea kriittisiin Windows-ympäristöihin. Palvelu on tarkoitettu asiakkaalle, joka haluaa Microsoft-palveluja yhden kontaktpisteen kautta. Palveluun on mahdollista valita muun muassa tekninen nimetty yhteishenkilö (Technical Account Manager), tekniset tietopalvelut (esim. TechNet-jakelut) sekä tekninen tuki.

Erityylyt

Taulukko 5. Tekniikoiden ja työkalujen käyttöönnotto

Kuvaus
<p>HP Proactive Essentials Service -asiakkaan käytössä on eri tekniikoita, työkaluja ja prosesseja, jotka on suunniteltu estämään kriittiset ongelmat ja auttamaan HP:tä korjaamaan asiakkaan IT-ympäristön nopeasti toimintakuntoiseksi ongelmatilanteissa. HP:n asiantuntijat saavat lisäksi automaattisesti ilmoituksen ennaltaehkäisevässä analyysissä huomatuista mahdollisista ongelmista. Näin ratkaisun laatiminen voidaan aloittaa välittömästi käyttämällä ongelmanratkaisun ja diagnostiikan etätyökaluja. Nämä työkalut voivat automaattisesti kerätä kokoonpanotietoja, jotka auttavat asiantuntijoita tunnistamaan muutoksia IT-ympäristöissä ja analysoimaan järjestelmällisesti ohjelmistokorjausversioiden ja laitteisto-ohjelmistojen päivitystarpeet. Palvelutyöryhmä pitää asiakkaan ajan tasalla järjestelmien kokoonpanomäärityksistä.</p> <p>HP käyttää etätyökaluissaan monitasoista tietoturvarakennetta, joka sisältää salaus- ja tunnistustekniikoita sekä teollisuusstandardien mukaisia tietoturvakäytäntöjä niin sovellus-, verkko- ja fyysisellä kerroksella kuin toiminnallisellakin tasolla. Tapahtumat HP:ltä asiakkaan ympäristöön ovat rajoitettuja ja tiukasti kontrolloituja yhden salatun yhteyden kautta. HP:n etätyökaluja ja niiden avulla kerättyä tietoa käytetään vain ja ainoastaan tämän palvelun toimittamiseen.</p> <p>HP:n ensisijaisesti käyttämä etätyökalu on Instant Support Enterprise Edition (ISEE).</p>

Kuvaus

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 teknologioiden 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. Asiakas voi valita palvelusopimukseensa tarvitsemansa tekniset palvelut. Nimetty ohjelmistoasiantuntija auttaa määrittämään palvelukokonaisuuksien tarpeen tapauskohtaisesti.

Taulukossa on lueteltu esimerkkejä HP:n teknisistä palveluista.

Käytettävyys

IT-ympäristön korkean käytettävyyden saavuttaminen edellyttää, että käytettävissä on parhaat teknikat, asiantuntijat ja prosessit. HP:n tekniset palvelut auttavat tämän tavoitteen toteutumisessa.

- Käytettävyydestä tarkastus
- Järjestelmän käytettävyydestä tarkastus
- Tallennusratkaisujen arviointi
- MC Serviceguard -toteutus

Suorituskyky

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.

- Suorituskykyresurssien käyttö
- Klusterien yhdenmukaisuuspalvelu
- XP-tallennusjärjestelmän suorituskykyanalyysi
- Verkon optimoinnin/suorituskyvyn arviointi

Käyttöönotto ja päivitys

Uusien päivitysten onnistunut käyttöönotto vaatii etukäteissuunnittelua, asiakkaan IT-ympäristön huomioon ottaen. HP:n teknisten palvelujen avulla varmistetaan käyttöönoton hallittavuus ilman pitkiä käyttökatoja.

- Asennus- ja käyttöönottopalvelut
- Käyttöjärjestelmän päivityksen suunnittelu

Tietoturva

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

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

Muutos- ja kokoonpanohallinta

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

- HP-UX:in päivitys versiosta 10x versioon 11x
- Netserver-palvelimen integrointi ProLiant-palvelimeksi
- Järjestelmäresurssien inventointi

IT-ympäristön hallinta

HP:n tekniset palvelut auttavat asiakasta hyödyntämään IT-investointiaan mahdollisimman tehokkaasti. Asiakkaan oma IT-henkilöstö pystyy keskittymään omiin ydintehtäviinsä, kun HP auttaa IT-ympäristön ennaltaehkäisevässä hallinnassa.

- MC/Serviceguard-arviointi
- Varmistus- ja palautuspalvelut
- SAN-ratkaisut

Fyysinen käyttöympäristö

Hyvin suunniteltu ja hallittu tila on IT-ympäristön perusta. HP:n tekniset palvelut auttavat asiakasta rakentamaan luotettavan, helposti ylläpidettävän ja tietoturvallisen fyysisen käyttöympäristön, joka tukee asiakkaan tietotekniikan tavoitteita.

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

Palvelun rajoitukset

Yhden palvelusopimuksen puitteissa toimitettava HP Proactive Essentials Service -palvelu on rajattu koskemaan tiettyä asiakkaan etukäteen määrittelemää IT-ympäristöä. Ennaltaehkäisevät palvelut ja konsultointipalvelut toimitetaan normaalina toimistoaikana kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta, ellei muuta sovitata.

Windows, Linux, HP-UX, MPE, OpenVMS ja Tru64 UNIX -käyttöjärjestelmille kuuluvien palveluominaisuuksien toimitus edellyttää erillisten palvelumoduulien hankkimista ko. käyttöjärjestelmille. Sama pätee myös tallennusjärjestelmä- ja SAN-moduulien osalta.

Tämä palvelu on saatavissa vain tietyille käyttöjärjestelmäjakeluille (Windows, Linux, HP-UX, MPE, OpenVMS ja Tru64 UNIX) sekä tallennuslaitteille, tallennuskokoonpanoille, SAN-tallennusverkoille ja verkkoratkaisuille. Tarkista palvelun paikallinen saatavuus HP:n palvelumyynnistä.

Ohjelmistotuki

- Ohjelmistotuki tulee hankkia jokaiselle järjestelmälle/laitteelle erikseen. Tämä ei ole kuitenkaan tarpeen, mikäli asiakkaan sopimus perustuu rajattuun määrään soittokertoja. Katso kohta "Tilastiedot".
- Ohjelmistojen tapahtumiin reagoivat palvelut ovat saatavilla valittujen käyttöjärjestelmien (Windows, Linux, HP-UX, MPE, OpenVMS ja Tru64 UNIX) jakeluille sekä tallennus- ja SAN-tuotteille, kunhan niille on hankittu laite- ja ohjelmistotukipalvelut.
- Joidenkin ohjelmistotuotteiden osalta päivityksiä ei ole saatavana. Asiakkaan pyynnöstä HP voi toimittaa listan ohjelmistotuotteista, jotka eivät edellytä ohjelmistopäivityspalvelun tilaamista.

Laitetuen vasteaika (kun lisätty valinnaisena sopimukseen)

Huolto 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 vasteajan puitteissa.

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 suosittelmien toimenpiteiden suorittamisen

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.

Laitetuen taattu korjausaika (kun lisätty valinnaisena sopimukseen)

Seuraavat toimenpiteet eivät sisälly taatun korjausajan sitoumukseen:

- Aika, joka kuluu levyjärjestelmän sisäisen korjausrutiinin avulla tehtyyn eheytykseen ja tiedon palautukseen uudelle levymekaniikalle, tilanteet, joissa levyjärjestelmä estää loogisen levyosion (LUN) käytön suojatakseen datan eheyden sekä levyjärjestelmään tehtävä datan palautus ulkoisista lähteistä
- Käyttöhäiriöt, jotka johtuvat muusta kuin suoranaisesti laiteviasta

HP pidättää oikeuden muuttaa taatun korjausajan sitoumusta asiakkaan laitteesta, ympäristöstä tai sijaintipaikasta riippuen. Poikkeukset korjausaikasitoumukseen sovitaan tarjouksen tekemisen yhteydessä.

Mikäli laite saadaan palautettua toimintakuntoon itsevaihdettavan varaosan toimittamisella asiakkaalle, taatun korjausajan sitoumus ei päde.

Taatun korjausajan sitoumus ei myöskään päde, mikäli asiakas päättää selvittää ongelman perussyyn muulla kuin HP:n suosittelemalla elvytysrutiinilla.

Jos palvelun alkamisajankohtaa muutetaan asiakkaan pyynnöstä, 6 tunnin korjausajan laskeminen aloitetaan sovitusta alkamisajankohdasta.

Palvelun edellytykset

Laitetuen vasteaika tai taattu korjausaika (kun lisätty valinnaisena sopimukseen)

HP voi edellyttää järjestelmän kokoonpanotietojen keräystä varaosavalmiuksien luomiseksi, ennen kuin 6 tunnin taatun korjausajan palvelu astuu voimaan. HP:n asiantuntija suorittaa tällöin tietojen keräyksen 30 päivän kuluessa palvelun hankkimisesta ja sopimus astuu voimaan aikaisintaan 5 arkipäivän päästä tästä ajankohdasta. Ennen kuin varaosavalmiudet on luotu, HP tarjoaa laitteelle 4 tunnin vasteajan palvelua ja pyrkii täyttämään myös taatun korjausajan lupauksen, mikäli se kohtuullisilla toimenpiteillä on mahdollista.

Asiakkaan tulee ilmoittaa HP:lle kaikista sopimuksen voimassaoloaikana tehtävistä kokoonpanomuutoksista.

Taatun korjausajaisitumus edellyttää, että kaikille tähän sopimukseen liitettäville laitteille tehdään vaadittava käyttöjärjestelmän korjausversioiden analysointi ja hallinta.

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas on velvollinen:

- Sallimaan HP:n asiantuntijalle pääsyn asiakkaan tiloihin
- Nimeämään henkilön, jolla on asiakkaan puolesta hyväksymisoikeus ja joka voi antaa tarvittavia lisätietoja
- Huolehtimaan käyttöjärjestelmän, ohjelmistojen ja tietojen varmistamisesta ja palauttamisesta

Ohjelmistotuki

- 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.
- Asiakkaan on säilytettävä kaikki alkuperäiset ohjelmistolisenssit, päivityslisenssisopimukset ja lisenssiavaimet ja toimitettava ne pyydettyäessä HP:lle.
- Asiakkaan on käytettävä kaikkia ohjelmistotuotteita voimassa olevan ohjelmistolisenssin käyttöehtojen mukaisesti myös niiden lisenssien osalta, jotka seuraavat tähän palveluun sisältyvien ohjelmistopäivitysten mukana.

Laitetuki (kun lisätty valinnaisena sopimukseen)

HP saattaa pyytää asiakasta asentamaan etätyökaluja, jotka katsotaan tarpeelliseksi 4 tunnin vasteajan tai 6 tunnin taatun korjausajan toimittamiseen. Mikäli etätyökalut on asennettu, asiakas on velvollinen antamaan HP:lle oikeuden etäyhteyden käyttöön.

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.

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
- asentamalla itseasennettavat laitteisto-ohjelmistopäivitykset (firmware) ja korjausversiot
- toteuttamalla muita kohtuullisiksi katsottavia toimenpiteitä, jotta HP voi tunnistaa ja selvittää ongelman laadun.

Palvelupyynnön kirjaus

Asiakas voi kirjata palvelupyynnön HP:lle joko puhelimitse, sähköpostilla tai Internetin kautta. HP vahvistaa palvelupyynnön saapumisen. Sähköisesti tehtyjä palvelupyynnöitä käsitellään vain arkisin normaalina toimistoaikana.

Tilaustiedot

HP Proactive Essentials Service, rajoittamaton määrä soittokertoja: HA326AC

HP Proactive Essentials Service, rajattu määrä soittokertoja: HA327AC

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

- Rajatun soitto-oikeuden sopimuksessa (saatavana vain Microsoft[®] ja Linux tuotteille) asiakkaalla on oikeus rajattuun määrään soittokertoja sopimusvuoden aikana. Yksi soitto-oikeus tarkoittaa yhtä ongelmanratkaisua riippumatta kyseiseen ongelmaan liittyvien puheluiden määrästä. Käyttämättömiä soittokertoja ei voi siirtää, vaan ne kuluvat umpeen, kun vuoden sopimuskausi päättyy. Palveluun on hankittava vähintään 10 soittokertaa.
- 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.

Soitto-oikeus on käytetty, kun yksi tai useampi seuraavista kriteereistä täyttyy:

- Asiakas on saanut HP:ltä tietoa, jonka avulla ongelma on ratkennut
- Asiakas on saanut HP:ltä tietoa, miten ongelmanratkaisuun tarvittavia ohjelmistokorjauksia haetaan
- Asiakas on saanut HP:ltä tiedon, että ongelma johtuu tiedostetusta, selvittämättömästä ohjelmistoviasta
- Asiakas on saanut HP:ltä tiedon, että ongelma on tunnistettu laiteviaksi
- Asiakas on saanut HP:ltä tiedon, että ongelma korjataan myöhemmässä tuotejulkistuksessa

Lisätiedot

Lisätietoja HP:n palveluista saa HP:n palvelumyynnistä tai Web-sivustosta osoitteesta www.hp.fi/palvelut

© 2003, 2004 Tekijänoikeus kuuluu Hewlett-Packard Development Company, L.P.:lle. Tässä esitettyjä tietoja voidaan muuttaa ilman ennakkoilmoitusta. HP:n tuotteita ja palveluja koskevat vain ne nimenomaiset takuut, jotka ko. tuotteeseen ja palveluun on liitetty. Mikään tässä esitetty ei ole tarkoitettu laajentamaan ko. takuita. HP ei vastaa teknisistä tai toimituksellisista syistä johtuneista virheistä tässä asiakirjassa. Linux on Linus Torvaldsin rekisteröimä tavaramerkki. Microsoft ja Windows ovat Microsoft Corporationin Yhdysvalloissa rekisteröityjä tavaramerkkejä. UNIX on The Open Groupin rekisteröimä tavaramerkki. HP:n ohjelmisto- ja laitepalveluja koskevat HP:n yleiset sopimus- ja toimitusehdot (E16) tai muut asiakkaan kanssa nimenomaisesti sovitut ehdot.

Lisätietoja osoitteesta www.hp.fi

5982-4165FIE. Kesäkuu 2004

