

# HP-ohjelmistotukipalvelu



HP Care Pack- ja Contractual Services -palvelut, osa HP Care -palveluita



HP:n teknisten resurssien käyttäminen ongelmien ratkaisuun



Saattaa pienentää yksittäisten ohjelmistopäivitysten hankintakustannuksia tilaussäästöjen kautta



Voi vaikuttaa parantuneeseen järjestelmän suorituskykyyn ja vähentää ohjelmistovikojen aiheuttamia käyttökatkoksia



HP:n ja muiden valtuutettujen valmistajien ohjelmistojen uusimpien versioiden ennustettavissa olevat kustannukset



HP-ohjelmistotukipalvelu tarjoaa HP:n kattavat ohjelmistopalvelut ja tietyt HP:n tukemien muiden valmistajien ohjelmistopalvelut. HP-ohjelmistotukipalvelu tarjoaa myös HP:n teknisten resurssien käyttöoikeuden ja apua ohjelmiston käyttöönotossa ja käytössä ilmenevien ongelmien ratkaisemisessa.

## Palvelun ominaisuudet

- Teknisten resurssien käyttöoikeus
- Ongelmien analysointi ja ratkaiseminen
- Eskaloinnin hallinta
- Ohjelmistopäivitysten käyttöoikeus
- Ohjelmistotuotteiden ja dokumentaation päivitykset
- Ohjelmistojen ominaisuus- ja käyttötuki
- Etäkäyttö
- Ongelman tunnistaminen
- Sähköisten tukitietojen ja -palveluiden käyttö
- Palveluaika
- HP:n suosittelemat menetit ohjelmistojen ja dokumentaation päivitykseen
- Ohjelmistojen asennus etänä

HP julkaisee ohjelmistopäivitykset ja oppaiden päivitykset heti, kun ne ovat käytettävissä. Tietyt HP:n tukemat muiden valmistajien ohjelmistotuotteet ovat palvelun piirissä heti, kun ne ovat käytettävissä. HP-ohjelmistotukipalveluun kuuluvat myös kaikkien järjestelmien ohjelmistopäivitysten, suoritinpäivitysten ja loppukäyttäjän käyttöoikeuspäivitykset HP:n tai jonkun muun valmistajan käyttöoikeusehtojen mukaisesti.

Lisäksi HP-ohjelmistotukipalvelu antaa sähköisen käyttöoikeuden tuote- ja tukitietoihin, minkä ansiosta jokainen IT-tiimin jäsen voi hakea näitä tärkeitä kaupallisesti saatavilla olevia tietoja. Muiden valmistajien tuotteiden osalta käyttöoikeus riippuu alkuperäisen valmistajan tietojen saatavuudesta.

## Palvelun ominaisuuksien lisätiedot

OMINAISUUS	TOIMITUSTIEDOT
Teknisten resurssien käyttöoikeus	Asiakas voi käyttää HP:n teknisiä resursseja puhelimitse, sähköisten viestintävälineiden kautta tai faksitse (riippuu paikallisesta saatavuudesta) tarvittaessa apua ohjelmiston käyttöönotto- tai käyttöongelmissa. HP:n valtuuttama edustaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen kahden tunnin kuluessa palvelupyynnön vastaanottamisesta ja aloittaa teknisen tukitoiminnan, jos pyydetty aika on sovittu aikaikkunan sisällä.
Ongelmien analysointi ja ratkaiseminen	HP tarjoaa korjaavaa tukea, jotta asiakkaan tunnistettavat ja toistettavissa olevat ohjelmistotuoteongelmat voidaan ratkaista. HP myös auttaa asiakkaita tunnistamaan ongelmat, jotka ovat vaikeasti toistettavissa. Lisäksi asiakkaalle annetaan apua vianetsintään liittyvissä ongelmissa ja konfiguraatioparametrien määrittämiseen tuetuissa kokoonpanoissa
Eskaloinnin hallinta	HP:llä on käytössään virallinen eskalaatioprosessi, jonka avulla voi ratkaista monimutkaisia ongelmia. Paikallinen HP:n hallinto koordinoi ongelmien ratkaisuvastuun siirrot nimeämällä asianmukaiset HP:n resurssit ongelman ratkaisun tueksi. Muiden valmistajien ohjelmistotuotteiden kohdalla, joille HP tarjoaa ohjelmistotuki- ja päivityspalveluita, HP noudattaa sovittuja ratkaisuvastuun siirtoprosesseja, joista on sovittu HP:n ja ohjelmistotuotteen valmistajan kanssa ongelmanratkaisutuen osalta.
Ohjelmistopäivitysten käyttöoikeus	Asiakas saa kaikkien tämän palvelusopimuksen piiriin kuuluvien järjestelmien, ohjelmistopäivitysten, suoritinpäivitysten ja loppukäyttäjän käyttöoikeuspäivitykset HP:n tai jonkun muun valmistajan käyttöoikeusehtojen mukaisesti.  Käyttöoikeusehdot ovat HP:n ohjelmistotuotteiden käyttöoikeusehtojen mukaisia, jotka vastaavat asiakkaan kanssa sovittuja ohjelmiston käyttöoikeusehtoja tai jonkun muun valmistajan nykyisten käyttöoikeusehtojen mukaisia, jos niitä voidaan soveltaa kyseisiin ohjelmistotuotteisiin, mukaan lukien kaikki muiden ohjelmistojen lisensoinnit.
Ohjelmistotuotteiden ja dokumentaation päivitykset	Kun HP julkaisee ohjelmistopäivityksiä, uusimmat ohjelmisto- ja dokumenttiversiot tulevat asiakkaan käytettäväksi. Muiden valmistajien tietyille ohjelmistoilla HP tarjoaa ohjelmistopäivityksiä, kun ohjelmiston valmistaja julkaisee päivityksen tai HP voi antaa ohjeita siitä miten asiakas voi saada ohjelmistopäivityksen suoraan ohjelmiston valmistajalta. Asiakas saa myös käyttöoikeusavaimen/koodin tai ohjeet siitä, miten asiakas voi ne saada, jos niitä tarvitaan uuden ohjelmistoversion lataamiseen, asentamiseen tai käyttämiseen.  Useimpien HP-ohjelmistojen ja muiden valmistajien tiettyjen ohjelmistojen päivitysten kohdalla päivitysprosessi on seuraava: Lähetä sähköpostiviesti, jonka aihekentässä on teksti "Software Updates Portal" ja ratkaisusi nimi viestin tekstiosassa, osoitteeseen <a href="mailto:e-sw-ops-support@hp.com">e-sw-ops-support@hp.com</a> .  Muiden HP:n tukemien muiden valmistajien ohjelmistojen kohdalla asiakas saattaa joutua lataamaan päivitykset suoraan niiden valmistajien sivustolta.



## Palvelun ominaisuudet, jatkuu

OMINAISUUS	TOIMITUSTIEDOT
Ohjelmistojen ominaisuus- ja käyttötuki	HP antaa maksua vastaan tietoja uusimmista tuotteiden ominaisuuksista, tiedossa olevista ongelmista ja käytettävissä olevista ratkaisuista sekä käyttöneuvoja ja -tukea.
Etäkäyttö	<p>HP:n niin ehdottaessa ja asiakkaan ehdotuksen hyväksyessä tiettyjä etäkäyttötyökaluja saatetaan käyttää ongelmien ratkaisemisessa. Näiden työkalujen avulla HP voi tehdä yhteistyötä asiakkaan kanssa ja analysoida asiakkaan järjestelmän ongelmat etäyhteyden kautta.</p> <p>Asiakas voi valita käytettävät etäkäyttötyökalut, joita voidaan käyttää palvelupyynnön ratkaisemisessa. Tässä palvelussa käytetään ainoastaan HP:n valmistamia ja hyväksymiä työkaluja.</p>
Ongelman tunnistaminen	Ongelmien tunnistaminen sisältyy palveluun. Asiakkaalle ilmoitetaan, jos ongelmaa pidetään laitteistoon liittyvänä. Jos asiakkaan laitteisto on HP Hardware Maintenance Onsite Service Agreement -sopimuksen piirissä, palvelupyynnön kirjataan asiakkaan puolesta. Asiakkaan suostumuksella soittoon perustuva palvelupyynnön kirjataan asiakkaan puolesta myös sellaisten laitteisto-ongelmien kohdalla, jotka eivät kuulu HP Hardware Maintenance Onsite Service Agreement -sopimuksen piiriin.
Sähköisten tukitietojen ja -palveluiden käyttö	<p>HP:n palveluun sisältyy mahdollisuus käyttää tiettyjä kaupallisesti saatavilla olevia sähköisiä työkaluja tai verkkotyökaluja. Asiakas voi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• saada käyttöönsä tiettyjä toimintoja rekisteröityneille käyttäjille, kuten tiettyjen HP-ohjelmistojen ja -laiteohjelmistojen korjausten lataaminen, laitteistoon liittyvien ennakoivien palveluilmoitusten tilaaminen sekä osallistuminen tukifoorumien keskusteluihin ongelmien ratkaisemiseksi ja parhaiden käytäntöjen jakaminen muiden rekisteröityneiden käyttäjien kanssa</li> <li>• tehdä hakuja verkossa olevista teknisistä tukiasiakirjoista nopeampaa ongelmanratkaisua varten</li> <li>• lähettää verkkopohjaisen työkalun avulla kysymyksiä suoraan HP Global Solution Centeriin; työkalu auttaa ratkaisemaan ongelmia nopeasti käyttämällä ennalta määritettyä prosessia, joka lähettää tuki- tai palvelupyynnön edelleen teknikolle, joka pystyy vastaamaan kysymykseen; työkalun avulla voidaan myös seurata jokaisen tuki- tai palvelupyynnön tilaa, myös puhelimitse tehtyjen pyyntöjen</li> <li>• käyttää HP:n tai muiden palveluntarjoajien isännöimiä tietämyskantoja tiettyjen muiden valmistajien tuotteiden tietojen etsimiseen ja hakemiseen, tukikysymysten vastauksien etsimiseen, osallistumaan tukifoorumeiden keskusteluihin ja ohjelmistojen korjausten lataamiseen.</li> </ul> <p>Jos olet ostanut HP:n ratkaisun ja ohjelmistosopimuksen tai Care Pack -sopimuksen, päivitykset sisältyvät näihin palveluihin.</p> <p>Jos haluat saada päivityksen tai uudistaa käyttöoikeutesi palveluihin: Lähetä sähköpostiviesti, jonka aihekentässä on teksti "Software Updates Portal" ja ratkaisusi nimi viestin tekstiosassa, osoitteeseen <a href="mailto:e-sw-ops-support@hp.com">e-sw-ops-support@hp.com</a>.</p>
Palveluaika	<p>Palveluaika määrittää, milloin palvelut ovat käytettävissä:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normaalit toimistoajat, normaalit työpäivät (vakiopalvelu): Palvelu on avoinna kello 8.00–17.00 paikallista aikaa, maanantaista perjantaihin lukuun ottamatta HP:n lomapäiviä. Tämä palveluaika koskee Software Support 9x5 -sopimusta. Tämän palveluajan ulkopuolella vastaanotetut pyynnöt kirjataan seuraavana sellaisena päivänä, jolloin asiakkaalla on käytössään palveluaika (saattaa vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan).</li> <li>• 24x7 (lisäpalvelu): Palvelu on saatavilla 24 tuntia päivässä, maanantaista sunnuntaihin, mukaan lukien HP:n loma-ajat Tämä palveluaika koskee Software Support 24x7 -sopimusta.</li> </ul>

Palvelun ominaisuudet, jatkuu

OMINAISUUUS	TOIMITUSTIEDOT
Tuen vastetasot	<p>HP arvioi tukipyynnön vakavuusasteen.</p> <p>Seuraavia tukipalvelun vastetasoja (laskettuna ajasta, kun HP kirjaa asiakkaan tukipyynnön ja HP ottaa yhteyttä asiakkaaseen) sovelletaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakavuustaso 1: Neljä tuntia toimista aikana</li> <li>• Vakavuustaso 2: Seuraava työpäivä</li> <li>• Vakavuustaso 3: Kaksi työpäivää</li> </ul> <p>Vakavuusvastetasojen määritelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakavuustaso 1: Katastrofinen ongelma, joka voi vakavasti vaikuttaa asiakkaan kykyyn tehdä liiketoimintaa. Tämä tarkoittaa, että asiakkaan järjestelmät ja/ tai tuote ovat alhaalla tai eivät toimi, mukaan lukien se, ettei asiakas pysty tulostamaan (vaikuttaa yli 50 prosenttiin asiakkaan toimipaikoista), eikä tätä pysty ratkaisemaan proseduraalisesti.</li> <li>• Vakavuustaso 2: Suuren vaikutuksen ongelma, joka häiritsee asiakkaan toimintaa, mutta asiakas pystyy tulostamaan ja ylläpitämään pakollisia liiketoimia. Ongelma voi vaatia, että korjaus asennetaan asiakkaan järjestelmään ennen seuraavaa suunniteltua tuotteen kaupallista julkaisua.</li> <li>• Vakavuustaso 3: Keskitason tai alhaisen vaikutustason ongelma, joka sisältää osittaisen ei-kriittisten toimien menetyksen. Ongelma vaikuttaa joihinkin toimintoihin, mutta asiakas pystyy jatkamaan toimintaansa. Tämä voi olla pieni ongelma rajoitetuilla toimintojen menetyksellä tai ilman menetyksiä tai joka vaikuttaa asiakkaan toimintaan rajoitetusti tai ei ollenkaan.</li> </ul>
HP:n suosittelemat menetelmät ohjelmistojen ja dokumentaation päivitykseen	<p>HP:n tai sen tukemien muiden valmistajien ohjelmistojen ja ohjeiden päivitysten suositellun toimitustavan määrittää HP. Ohjelmisto- ja ohjepäivitysten ensisijainen toimitustapa on niiden lataaminen Software Updates and Licensing -portaalista tai toisen valmistajan sivustolta.</p>
Ohjelmistojen asennus etänä	<p>HP tarjoaa ohjelmiston etäasennuspalveluita asiakkaalle sekä HP:n että HP:n tukemien kolmannen osapuolen ohjelmistoille. HP-edustaja työskentelee asiakkaan kanssa sen varmistamiseksi, että lisenssirekisteröinnit ja ratkaisun suunnittelun ja käyttöönoton asiakirjat täytetään ajoissa ja että asennuksen esivaatimukset täyttyvät. Nämä asennuspalvelut toimitetaan määritettyjen toimitettavien materiaalien mukaisesti ammattimaisten palvelujen Care Pack -tukipaketeissa. Nämä Care Pack -paketit ovat käytettävissä lisämaksusta ja ne voidaan ostaa erikseen HP:ltä.</p>

Asiakkaan velvollisuudet

- Asiakkaan tulee:
- säilyttää ja antaa HP:lle niitä pyydettyäessä kaikki alkuperäiset ohjelmistokäyttöoikeudet, käyttöoikeussopimukset ja palvelutilaustiedot, jotka liittyvät tähän palveluun
  - käyttää kaikkia ohjelmistotuotteita HP:n nykyisten ohjelmistotuotteiden käyttöoikeusehtojen mukaisesti, jotka vastaavat asiakkaan kanssa sovittuja ohjelmiston käyttöoikeusehtoja, tai jonkun muun valmistajan nykyisten käyttöoikeusehtojen mukaisesti, jos niitä voidaan soveltaa kyseisiin ohjelmistotuotteisiin, mukaan lukien kaikki lisäehdot, jotka saattavat liittyä tämän palvelusopimuksen piiriin kuuluviin ohjelmistopäivityksiin
  - ottaa vastuu ohjelmistotuotteen päivittämisestä ja HP Support Centerin vanhentuneisuusilmoitusten käsittelystä
  - ottaa vastuu HP:n tai jonkun muun valmistajan isännöimän sähköisen laitteiston rekisteröinnistä, jotta asiakas voi saada ohjelmistotuotetta koskevia tietoja ja ladata ohjelmistokorjauksia.

## Palvelun rajoitukset

Tässä mainittu vasteaika tarkoittaa tyypillistä vastausaikaa asiakkaan tekniseen tukipyyntöön. Vasteaika ei missään tapauksessa luo laillista vaatimusta tai pakkoa HP:lle antaa vastausta tässä mainitussa ajassa.

Asiakkaan käyttöoikeus HP:n teknisiin resursseihin saattaa olla rajattu verkkopohjaiseen tukipyynnön kirjaamiseen, kun kyseessä on määräaikaisten ohjelmistolisenssien tuki.

Kaikille ohjelmistoille ei ole saatavissa päivityksiä. Jos asiakas pyytää, HP toimittaa asiakkaalle luettelon ohjelmistoista, joihin ei sisälly päivityksiä. Jos tämä palveluominaisuus ei ole käytettävissä, se ei sisälly tähän palveluun.

Joissain tuotteissa ohjelmistopäivitykset ovat ainoastaan pieniä ohjelmiston parannettuja ominaisuuksia. Uudet ohjelmistoversiot pitää hankkia erikseen. Jos asiakas pyytää, HP toimittaa asiakkaalle luettelon ohjelmistoista, joiden kohdalla uusien versioiden saaminen ja käyttäminen ei sisälly tähän palveluun.

## Palvelukelpoisuus

Jotta asiakas voi ostaa tämän palvelun, asiakkaalla pitää olla käyttöoikeus siihen ohjelmistotuotteen versioon, joka on käytössä tukisopimusajan alkaessa; muussa tapauksessa saatetaan periä lisämaksu, jotta asiakas voi käyttää tätä palvelua.

Tämä palvelu pitää ostaa jokaiselle asiakkaan ympäristössä olevalle järjestelmälle, suorittimelle tai loppukäyttäjälle, joka tarvitsee tukea.

Joidenkin muiden valmistajien tuotteiden kohdalla tämä palvelu tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden ladata uusimman version ja kaikki tukisopimusajan aikana julkaistut päivitykset HP:n tai toisen valmistajan isännöimältä sivustolta uuden ohjelmistokäyttöoikeuden ostamisen sijaan.

## Yleiset ehdot/muut rajoitusehdot

Tiettyjen muiden valmistajien päivitysten, käyttöoikeussopimusten ja lisenssiavainten toimitus saattaa tapahtua kyseiseltä valmistajalta, jos se on mahdollista.

## Tilautustiedot

Jos haluat saada lisätietoja HP:n ohjelmistotukipalvelusta tai tilata palvelun, ota yhteyttä paikalliseen HP-myyntiedustajaan.

Lisätietoja saa osoitteesta

[hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc)

HP:n palveluihin sovelletaan ostohetkellä asiakkaalle toimitettavia tai asiakkaan tietoon annettavia HP:n palveluehtoja. Asiakkaalla saattaa olla sovellettavan paikallisen lainsäädännön mukaisia lisäoikeuksia, joihin HP:n palveluehdot tai HP-tuotteeseen liittyvä HP:n rajoitettu takuu eivät vaikuta.

© Copyright 2022 HP Development Company, L.P. Tämän julkaisun tietoja voidaan muuttaa ilman erillistä ilmoitusta. Ainoat HP:n tuotteita ja palveluja koskevat takuut mainitaan erikseen kyseisten tuotteiden ja palveluiden mukana toimitettavissa takuehdoissa. Tämän julkaisun sisältöä ei tule tulkita lisätakuuksi. HP ei vastaa tämän julkaisun sisältämistä teknisistä tai toimituksellisista virheistä tai puutteista.

4AA5-9599FIE, lokakuu 2022, versio 1

