



Palvelut HP-laitteille ja -ohjelmistoille helposti ja joustavasti

Pidä järjestelmät toiminnassa HP Care Pack -palvelujen avulla

Mikäli järjestelmien on oltava käytettävissä jatkuvasti, laitteen perustakuu ei riitä. Tarvitset luotettavan ja korkealaatuisen palvelun, jonka saat helposti tarpeidesi mukaisella tasolla aina samasta paikasta.

HP Care Pack -palvelut ovat vaivattomin tapa HP-laitteiden toimintakunnon maksimimiseen. Helposti HP-jälleenmyyjiltä ja huoltokumppaneilta hankittavat palvelut tarjoavat kokonaisvaltaisen tuen kaikille HP-laitteille. HP Care Pack -palvelut koostuvat yli 20 palvelutasosta, joiden tuesta HP ja sen valtuuttamat kumppanit huolehtivat.

Laaja palveluvalikoima sisältää erilaisten reaktiivisten palvelujen lisäksi ennakoivat korkean käytettävyyden palvelut sekä integroidut palvelut koko IT-ympäristöä varten. Palvelu kattaa laaja-alaisesti erilaiset järjestelmät, kuten UNIX®, Linux®- ja Windows®-palvelimet, tallennusjärjestelmät, verkot, PC:t ja tulostimet.

Palvelutasot vaatimustesi mukaisesti

Laitepalvelut: Asiakkaan tiloissa toimitettavat palvelut ovat tarjolla normaalina toimisto-aikana tai vuorokauden ympäri. Vasteaikavaihtoehtoina ovat seuraava arkipäivä tai 4 tuntia. Vasteajalla tarkoitetaan aikaa, jonka kuluessa HP:n edustaja saapuu asiakkaan tiloihin palvelupyynnön vastaanottamisen jälkeen. Kriittisiin ympäristöihin voi olla perusteltua hankkia 6 tunnin taatun korjausajan palvelu, jossa järjestelmät palautetaan toimintakuntoon 6 tunnin sisällä palvelupyynnön vastaanottamisesta. Nouto-palautuspalvelussa vikaantunut laite noudetaan HP:n valtuuttamalle korjaamolle ja palautetaan korjattuna takaisin asiakkaalle. Normaali korjausaika nouto-palautuspalvelussa on 2 työpäivää.

Ohjelmistopalvelut: Ohjelmistopalvelut sisältävät ohjelmistojen käyttö- ja päivitysoikeuden, mediat, sekä puhelintuen ja vianselvityksen ongelmatilanteissa 2 tunnin vasteajalla. Palvelu on saatavana joko normaalina toimistoaikana tai vuorokauden ympäri.

Support Plus, Support Plus 24: Support Plus -palvelut sisältävät reaktiivista tukea niin laite- kuin ohjelmisto-ongelmissakin. Palvelusta riippuen ongelmia ratkotaan joko arkisin normaalina toimistoaikana tai viikon jokaisena päivänä vuorokauden ympäri.

Proactive 24: Räätylöity laite- ja ohjelmistopalvelu, jonka tavoitteena on IT-ympäristön tehokkuuden varmistaminen, ongelmien ennalta ehkäisy ja nopea ongelmanratkaisu. Palvelu sisältää monia ennaltaehkäiseviä ominaisuuksia, kuten asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman, tekniset palvelut jne. Lisäksi palveluun kuuluu normaalit reaktiiviset palvelut vuorokauden ympäri, laitteille 4 tunnin ja ohjelmistoille 2 tunnin vasteajalla.

Critical Services: Räätylöity laite- ja ohjelmistopalvelu, jonka tavoitteena on IT-ympäristön mahdollisimman korkea käytettävyys ja suorituskyky. Critical Services -palvelu sisältää huomattavasti enemmän ennaltaehkäisevää asiantuntijatyötä kuin Proactive 24 -palvelu. Normaali reaktiivinen tuki on voimassa vuorokauden ympäri, laitteille 6 tunnin taatulla korjausajalla ja ohjelmistoille välittömällä vasteajalla.

Asennus-, käyttöönotto- ja toteutuspalvelut: Antamalla työn HP:n suoritettavaksi pääset hyödyntämään investointiasi mahdollisimman nopeasti ja järjestelmien oikea konfigurointi taataan alusta lähtien.

HP Care Pack -palvelutasot tekniikasta riippumatta

		Laitepalvelut					Ohjelmisto- palvelut	Asennus, käyttöönotto, toteutus	Support Plus	Support Plus 24	Proactive 24	Critical Services
		6 tunnin taattu korjausaika	4h 24x7	4h sama arkipäivä	Seuraava arkipäivä	Nouto-palautus						
Liiketoimintakriittiset palvelimet		•	•	•	•		•	•	•	•	•	•
HP ProLiant palvelimet		•	•	•	•		•	•	•	•	•	•
Tallennus- järjestelmät	high-end	•	•	•			•	•	•	•	•	•
	low-end	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•
Verkkotuotteet		•	•	•	•		•	•	•	•	•	•
PC:t	Työasemat		•	•	•		•					
	kannettavat				•	•	•					
	kämmen- tietokoneet				•	•	•					
Tulostimet	high-end			•	•		•					
	low-end				•	•	•					



© 2003 Hewlett-Packard. Tässä julkaisussa esitetyt tiedot voivat muuttua ilman eri ilmoitusta ja ne annetaan tiedoksi sellaisinaan, ilman minkäänlaisia takuita. HP:n tuotteiden takuut määritellään tuotteiden mukana seuraavissa takuehdoissa. Tämän julkaisun perusteella ei voi muodostua minkäänlaisia lisätakuita. HP ei vastaa tämän julkaisun mahdollisista teknisistä tai toimituksellisista virheistä tai puutteista.

5981-6227FIE, Heinäkuu 2003