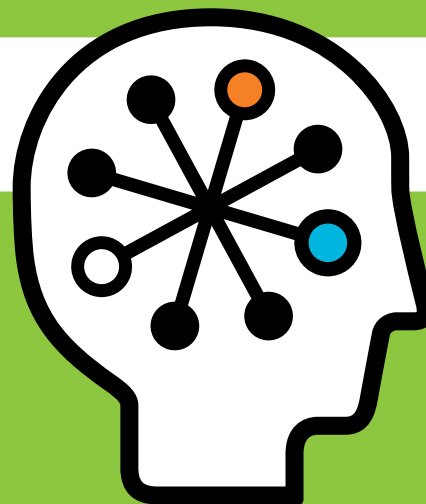




HP Proactive Essentials Service: SW Unlimited och SW Incident

HP Technology Services avtalstjänster



Översikt

HP Proactive Essentials Service: SW Unlimited och SW Incident (PE) ger heltäckande programvarusupport kombinerad med proaktiva tjänster och har utformats för att du ska få så stort utbyte som möjligt av dina IT-tillgångar. Denna tjänst omfattar utvalda distributioner av operativsystemen Microsoft® Windows®, Linux, HP-UX, MPE, OpenVMS och Tru64 UNIX® samt utvalda lagringsenheter och/eller lagringsnätverk (SAN).

Med HP PE kan du utnyttja HPs beprövade rutiner och få tillgång till HPs världsomspännande tekniska resurser. En supportansvarig för ditt konto (ASM) fungerar som din primära kontaktpunkt i HPs supportorganisation när du behöver förebyggande tjänster och samordnar ytterligare specialresurser om så behövs. Som ett första steg träffar ASM:en utsedda medlemmar av din IT-personal och skaffar sig en tydlig bild av din IT-infrastruktur och dina målsättningar. Därefter utarbetar ASM:en en supportplan för de specifika IT-tillgångar som ska omfattas av tjänsten och sammanträder med dig för att diskutera hur arbetet ska utföras enligt planen.

För operativsystemen Windows och Linux finns både obegränsad och incidentbaserad reaktiv programvarusupport tillgänglig med HP PE-tjänsten. Med incidentbaserad reaktiv programvarusupport kan du köpa ett bestämt antal ärenden (incidenter) som kan utnyttjas under den ettåriga avtalstiden. En incident definieras som ett problem som rapporteras till HP.

För operativsystemen HP-UX, MPE, OpenVMS, och Tru64 UNIX är HP PE endast tillgänglig med obegränsad reaktiv programvarusupport.

För lagrings- och SAN-enheter är HP PE också tillgänglig med obegränsad reaktiv support, men endast om enheten är godkänd för programvarusupport. Kontakta din HP-representant för ytterligare information.

HP PE ger två timmars svarstid för fjärrsupport avseende programvaruincidenter, 13 timmar per dygn, fem dagar i veckan. Beroende på dina särskilda IT-behov kan du välja att uppgradera ditt servicefönster eller svarstiden för reaktiv programvarusupport. Du kan också lägga till reaktiv hårdvarusupport som tillval.

HP har dessutom branschledande fjärrteknik och -verktyg som i förebyggande syfte övervakar operationerna för att minska driftstopp och påskynda problemlösningen.

Proaktiva tillvalstjänster såsom HPs utbildnings- eller datacentertjänster (för områden som migrering, flyttning, finjustering av prestanda, ITSM-utvärdering, resursutvärdering och infrastrukturopptimering) kan köpas som ett komplement till HP PE-tjänsten för att bättre tillgodose behoven i din IT-infrastruktur.

	HP Proactive Essentials Service: Obegränsad programvarusupport	HP Proactive Essentials Service: Programvarusupport per incident
Windows*	Ja	Ja
Linux*	Ja	Ja
HP-UX, MPE, OpenVMS och Tru64 UNIX	Ja	Nej
Lagring	Ja (för godkända enheter). Kontakta din lokala HP-representant för ytterligare information.	Nej
SAN	Ja (för godkända enheter). Kontakta din lokala HP-representant för ytterligare information.	Nej

*Utvalda distributioner. Kontakta din HP-representant för ytterligare information.

Översikt (forts.)

Tjänstens fördelar

Hjälper dig att få maximalt utbyte av dina IT-tillgångar:

- En särskilt utsedd kontoansvarig supportingenjör bistår dig med sin kompetens
- Hjälper till att förbättra tillgängligheten med hantering av rättelser och fast programvara

Hjälper till att snabbt åtgärda programvaruincidenter:

- Erbjuder formaliserade processer och diagnostisering av problem
- Ger snabb åtkomst till globala tekniska resurser
- Ger snabb respons vid programvaruproblem

Tjänstens egenskaper

Tabell 1. Kundsupportteam

Standardtjänster

- Kontoansvarig supportingenjör (ASM)

Tabell 2. Proaktiva tjänster

Standardtjänster	Tillval
<ul style="list-style-type: none"> • Supportplan • Supportplanering och supportgenomgång • Konfigurationsgenomgång • Driftsrelaterad och teknisk rådgivning för operativsystem • Analys och hantering av operativsystemrättelser (en server) • Kontroll av systemets funktion (en server) • Analys och hantering av fast programvara och programvara för lagring (en array) • Analys och hantering av fast programvara och programvara för SAN (en switch) • HP IT Resource Center • Assistans vid planering av HP-utbildning 	<ul style="list-style-type: none"> • Ytterligare analys och hantering av programrättelser för operativsystem • Ytterligare rådgivning och assistans • Ytterligare hårdvarurelaterad rådgivning och assistans • Datacenter-tjänster • Utbildning

Tabell 3. Reaktiva tjänster

Standardtjänster för programvara	Extra funktioner (endast godkända produkter) Extra programvarusupportfunktioner (reaktiv support)	Extra hårdvarusupport (reaktiv)
<ul style="list-style-type: none"> • Fjärrsupport för programvara inom 2 timmar, 13x5 • Eskaleringsrutiner • Licens att använda programvaruuppdateringar • Uppdateringar av programvara och dokumentation • Åtkomst till elektronisk supportinformation och supportservice • Flexibel felanmälan • Assistans för produkter som inte är saluförda under HPs varumärke • Av HP rekommenderade metoder för uppdatering av programvara och dokumentation 	<ul style="list-style-type: none"> • Uppgradering av svarstid för programvara till fjärrsupport inom 30 minuter för kritiska problem • Ytterligare namngivna behöriga supportbeställare • Tillval för uppdatering av programvara och dokumentation 	<ul style="list-style-type: none"> • Fjärrdiagnostik och fjärrsupport • Hårdvaruservice på platsen • HPs elektroniska fjärrsupportlösning • Kvarhållande av defekta medier • Garanterad reparationstid: <ul style="list-style-type: none"> – Revision – Utökad hantering av reservdelslager

Tabell 4. Alternativa servicenivåer

Servicefönster	Svarstid för hårdvaruservice på platsen	Alternativ för garanterad reparationstid:
<ul style="list-style-type: none"> • Alternativa servicefönster: <ul style="list-style-type: none"> – Normal kontorstid, normala arbetsdagar (9x5) – 13 timmar, normala arbetsdagar (13x5) (standard) – 16 timmar, normala arbetsdagar (16x5) – Utökad täckning för ytterligare dagar 	<ul style="list-style-type: none"> • Alternativ för svarstid för service på platsen <ul style="list-style-type: none"> – Hårdvaruservice på platsen inom 2 timmar – Hårdvaruservice på platsen inom 4 timmar – Hårdvaruservice på platsen nästa dag 	<ul style="list-style-type: none"> – 6 timmars garanterad reparationstid – Utökad hantering av reservdelslager

Specifikationer

Tabell 1. Kundsupportteam

Egenskap eller tjänst	Leveransspecifikationer
Standardtjänster	
Kundsupportteam	<p>HP utser en kontoansvarig supportingenjör (ASM) för kundens organisation. ASM:en är kundens tekniska kontaktperson för den fortlöpande supporten av de IT-tillgångar som omfattas av denna HP PE-tjänst. ASM:en utgör tillsammans med kvalificerade IT-experter HPs kundsupportteam. ASM:en leder detta HP-team och samarbetar med kunden för att utarbeta och revidera en överenskommen supportplan. Ytterligare aktiviteter är:</p> <ul style="list-style-type: none">• Driftsrelaterad och teknisk rådgivning och redogörelse för HPs beprövade rutiner• Samordning av proaktiva aktiviteter• Samordning av ytterligare HP-resurser när specifika kunskaper krävs (t.ex. specialister på lagring, nätverk eller HP Data Center-tjänster)• Supportplanering och genomgång av aktiviteter• Analys och hantering av operativsystems rättelser (om operativsystemet ingår i de tillgångar som kunden valt att HP PE-tjänsten ska omfatta)• Analys och rekommendation av fast programvara för lagrings- och/eller SAN-enheter (om lagrings- och/eller SAN-enheter ingår i de tillgångar som kunden valt att HP PE-tjänsten ska omfatta) <p>ASM:en tillhandahåller de erforderliga tjänsterna på distans, efter HPs egen bedömning, under HPs normala kontorstid. Support utöver kontorstid är tillgänglig i vissa regioner och köps separat. Vänd dig närmaste HP-kontor om du vill veta mer.</p>

Specifikationer

Tabell 2. Proaktiva tjänster

Egenskap eller tjänst	Leveransspecifikationer
Standardtjänster	
Supportplan	<p>Supportplanen utvecklas av den kontoansvarige supportingenjören (ASM) efter ett möte med kundens IT-personal. Den innehåller en beskrivning av vilka tjänster HP kommer att utföra, definitioner av roller och ansvarsområden, anläggningsspecifik information och en genomgång av de tillgångar som omfattas av HP PE-tjänsten. Planen uppdateras en gång i halvåret i samband med supportplanering och genomgång av aktiviteterna.</p>
Supportplanering och genomgång av aktiviteter	<p>ASM:en utför supportplanering och går igenom aktiviteterna en gång i halvåret. Under genomgången diskuterar kunden och den kontoansvarige supportingenjören supportaktivitetsrapporten, bedömer pågående supportaktiviteter och granskar överenskomna mätetal liksom ändringar av detaljer i kundens IT-miljö. Genomgången ger också möjlighet att diskutera trender och planerade förändringar i IT-miljön och verksamheten samt hur dessa förändringar påverkar kundens supportbehov. Dessutom diskuteras planerade uppdateringar av programvara (och, om tillämpligt, uppdateringar av fast programvara för lagringsenheter och/eller SAN) i kundens miljö.</p>
Konfigurationsgenomgång	<p>För att underlätta problemlösningen tillhandahåller kunden information om inventarier, konfiguration och topologi, inklusive hårdvaru- och programvarukonfigurationer och versionsnivåer för fast programvara. ASM:en går igenom konfigurationsuppgifterna med kunden via telekonferens inom 30 dagar från och med avtalsperiodens början för att upprätta ett konfigurationsunderlag som kommer att användas för att utarbeta rekommenderade konfigurationer. Dessa rekommendationer kommer att diskuteras i samband med supportplaneringen och aktivitetsgenomgången varje halvår.</p>
Driftsrelaterad och teknisk rådgivning för operativsystem	<p>Denna funktion är tillgänglig om kundens operativsystem omfattas av HP PE-tjänsten.</p> <p>ASM:en bygger upp ett samarbete med kunden för att hjälpa denne att anpassa sina IT-mål till resurserna och förbättra kapaciteten i kundens IT-infrastruktur. ASM:ens rekommendationer, som är inriktade på kundens fortlöpande drift, kan bidra till att minimera riskerna genom att kunden får hjälp att hantera förändringar.</p>
Analys och hantering av operativsystemrättelser (en server)	<p>Denna aktivitet utförs om kundens OS omfattas av HP PE-tjänsten.</p> <p>En gång om året, för utvalda operativsystem på en viss server eller partition, kommer HP tillsammans med kunden gå igenom alla rättelser som publicerats sedan den föregående rättelseanalysen och göra rekommendationer för de IT-tillgångar som omfattas av supportplanen.</p> <p>För de egenutvecklade HP-UX-operativsystemen tillhandahåller HP ett anpassat paket och en rapport med de rättelser som rekommenderas för kundens installation.</p> <p>För operativsystemen Tru64 UNIX och OpenVMS tillhandahåller HP en anpassad rapport med de rättelser som rekommenderas för kundens installation.</p> <p>För egenutvecklade MPE-operativsystem tillhandahåller HP det senaste Power Patch-paketet med rekommenderade rättelser för kundens installation.</p> <p>För Microsoft-operativsystem lämnar HP skriftlig information om Microsoft Service Pack, med en beskrivning av egenskaperna i Microsofts senaste OS och Service Packs för serverapplikationer. HP informerar även månadsvis om Microsoft Security Releases och kvartalsvis om HP-produkter som stöds av Microsoft och som är relevanta för de servrar som beskrivs i kundens supportplan.</p> <p>För operativsystemet Linux bevakar HP publiceringen av rättelser från Linux-leverantörer och ger rekommendationer om rättelser som är tillämpliga på kundmiljöer baserade på Red Hat- och SUSE-versioner av Linux och som kunden själv installerar.</p> <p>På begäran från kunden tillhandahåller HP grundläggande information och telefonassistans så att kunden kan installera rättelserna.</p> <p>Kunden måste registrera sig som användare på HP IT Resource Center (ITRC) för att erhålla information om programvaruprodukter och ladda ned rättelser för HP-programvara.</p> <p>Ytterligare analys av rättelser kan beställas så att analyserna görs oftare eller utökas till andra operativsystem.</p>

Specifikationer

Tabell 2. Reaktiva tjänster, forts.

Egenskap eller tjänst	Leveransspecifikationer
Standardtjänster	
Kontroll av systemets funktion (en server)	<p>Denna aktivitet utförs om kundens operativsystem omfattas av HP PE-tjänsten.</p> <p>Varje år bedömer HP datormiljön för ett operativsystem på en fysisk server eller partition* med hjälp av diagnosverktyg. Man utför en serie diagnostiska tester för att jämföra kundens datormiljö med etablerade rutiner för systemadministration. Därefter lämnar HP en rapport som specificerar vad man hittat, belyser de tillstånd som kräver en åtgärd eller undersökning – samt rekommenderar lämpliga åtgärder.</p> <p>(*) Ytterligare kontroller av systemets funktion är tillgängliga (som ett tillval) för att utvärdera varje ytterligare server eller operativsystem som omfattas av HP PE-tjänsten. Kundens kontoansvarige supportingenjör kan hjälpa till med att avgöra vilka aktiviteter som passar kundens behov.</p>
Analys och hantering av fast programvara och programvara för lagring (en array)	<p>Denna aktivitet utförs om kundens lagringsarray ingår i de tillgångar som omfattas av HP PE-tjänsten.</p> <p>För en angiven lagringsarray övervakar HP alla generella revisionsuppdateringar på halvårsbasis. HP utför en analys av kundens lagringsarray och potentiella uppdateringar av programvara och fast programvara. HP ger rekommendationer och assistans vid uppgradering av de tillämpliga versionerna av programvara och fast programvara. Grundläggande support för installationen av dessa uppdateringar ges per telefon.</p>
Analys och hantering av fast programvara och programvara för SAN (en switch)	<p>Denna aktivitet utförs om kundens SAN-switch omfattas av HP PE-tjänsten.</p> <p>För en angiven SAN-switch övervakar HP alla generella revisionsuppdateringar på halvårsbasis. HP utför en analys av kundens SAN-enhet och potentiella uppdateringar av programvara och fast programvara. HP ger rekommendationer och assistans vid uppgradering av de tillämpliga versionerna av programvara och fast programvara. Grundläggande support för installationen av dessa uppdateringar ges per telefon.</p>
HP IT Resource Center	<p>HP ger obegränsad tillgång till sina online-resurser med specialkunskap, specialverktyg och specialtjänster. Denna samlade IT-webbplats erbjuder verktyg för självhjälp, personligt anpassad och tillförlitlig assistans, ny online-utbildning och diskussionsforum samt direkttillgång till dagens mest omfattande IT-innehåll avseende produkter från olika leverantörer och på olika plattformar. Denna plats kan nås på webben vid www.itrc.hp.com.</p>
Assistans vid planering av HP-utbildning	<p>Kunden får specialanpassade rekommendationer om kurser som är utformade för att förbättra IT-personalens kunskap om teknik och rutiner. ASM:en kan hjälpa till med att kontakta HPs kundutbildningscenter. Kunden kan se utbildningsplaner och detaljerade kursbeskrivningar på HP Utbildnings webbplats på http://www.hp.com/learn</p>
Tillval	
Ytterligare analys och hantering av programrättelser för operativsystem	<p>Denna funktion är tillgänglig om kundens operativsystem omfattas av HP PE-tjänsten.</p> <p>Om kundens IT-miljö innehåller flera versioner av ett operativsystem bör ytterligare analys och hantering av rättelser utföras för varje version. Tillvalet ger analys och hantering av programrättelser för ytterligare ett operativsystem vid ett tillfälle.</p>
Ytterligare rådgivning och assistans	<p>Kunder som behöver ytterligare förebyggande åtgärder kan köpa ytterligare rådgivning och assistans som ges av kundens ASM. De ämnen som berörs kan vara antingen av teknisk eller driftsmässig karaktär. ASM:en hjälper till att avgöra vilka aktiviteter som passar kundens behov. Överenskomna extratjänster tillhandahålls under kontorstid, såvida kunden inte har köpt assistans för andra tidpunkter.</p>
Ytterligare hårdvarurelaterad rådgivning och assistans	<p>Om hårdvarusupport lagts till som tillval, kan ytterligare proaktiv kundanpassad hårdvaruassistans köpas. Överenskomna extratjänster tillhandahålls under kontorstid, såvida kunden inte har köpt assistans för andra tidpunkter.</p>
Datacenter-tjänster	<p>HP Data Center-tjänsterna spelar en viktig roll när HP hjälper kunden att få den prestanda som man förväntar sig av IT-systemen. HP Data Center-tjänsterna förbättrar kundens förmåga att administrera sina IT-konfigurationer och driftsrutiner för att uppnå den stabilitet, prestanda och säkerhet som erfordras. Detta kan innebära migrering, flyttning, finjustering av prestanda, riskbedömning, energibesparings-tjänster och optimering av infrastrukturen. Tack vare HP Data Center-tjänsterna kan kunden undvika att ha heltidsanställd personal som sköter driften eftersom specifika tjänster kan köpas för att uppfylla specifika mål. Kundens kontoansvarige supportingenjör kan hjälpa till med att avgöra vilka aktiviteter som passar kundens behov. I tabell 6 finns mer information.</p>
Utbildning	<p>Kunden kan köpa utbildning från HP så att personalen kan utöka och stärka sina kunskaper inom teknik och rutiner.</p>

Specifikationer

Tabell 3. Reaktiva tjänster

Egenskap eller tjänst	Leveransspecifikationer
Standardtjänster för programvara	
Programvarusupport	När ett programvaruproblem har registrerats blir kunden kontaktad av en ingenjör från HP Solution Center inom 2 timmar. Samtal som tas emot och besvaras utanför detta servicefönster registreras under nästa dag som omfattas av kundens servicefönster (kan variera på olika platser). HP ger åtgärdande support för att lösa programvaruproblem som är identifierbara och kan reproduceras av kunden. HP ger även support för problem som är svåra att reproducera och hjälper kunden att identifiera dessa. Kunden får assistans vid felsökning av problem och hjälp med att fastställa konfigurationsparametrar för konfigurationer som stöds.
Servicefönster	Det grundläggande servicefönstret för denna tjänst är mellan 8.00 och 21.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar. Samtal som tas emot utanför detta fönster loggas under nästa dag som omfattas av kundens servicefönster. Fler servicefönsteralternativ beskrivs i tabell 4, "Alternativa servicenivåer". Vilka servicefönster som är tillgängliga varierar lokalt. Vänd dig till närmaste lokalkontor för mer information om servicefönster.
Eskaleringsrutiner	HP har upprättat formella eskaleringsrutiner för att underlätta lösningen av komplexa problem. Personal på det lokala HP-kontoret koordinerar problemskaleringen genom att engagera lämpliga resurser inom HP och/eller från utvalda tredjepartsleverantörer som kan hjälpa till med problemlösningen.
Licens att använda programvaruuppdateringar	Kunden får licens att använda uppdateringar av HP-programvara eller tredjepartsprogramvara som stöds av HP för varje system, socket, processor, processorkärna eller slutanvändarlicens som omfattas av denna tjänst, i enlighet med villkoren i HPs eller den andra programtillverkarens ursprungliga programvarulicens. Licensvillkoren ska vara såsom de beskrivs i de licensvillkor för HP-programvara som motsvarar kundens erforderliga underliggande programvarulicens eller när så är tillämpligt, i enlighet med gällande licensvillkor från tredjepartstillverkaren. Om tillämpligt inbegriper detta alla ytterligare licensvillkor för programvara som kan medfölja programvaruuppdateringar som tillhandahålls inom ramen för denna tjänst.
Uppdateringar av programvara och dokumentation	När HP ger ut uppdateringar av HP-programvaror får kunden tillgång till de senaste versionerna av programvaran och referensmanualerna. För utvalda tredjepartsprogramvaror tillhandahåller HP uppdateringar när sådana blir tillgängliga från tredje part. HP kan i annat fall ge kunden instruktioner om hur programvaruuppdateringar erhålls direkt från tredje part. Genom denna tjänst får kunden även en licensnyckel eller åtkomstkod, eller anvisningar om hur en licensnyckel eller åtkomstkod erhålls, när en sådan krävs för att kunden ska kunna ladda ned, installera eller köra den senaste versionen av programvaran. För merparten av HPs programvara och utvald tredjepartsprogramvara kommer uppdateringar att göras tillgängliga via ett nedladdningsverktyg för HP-programvara såsom Software Update Manager (SUM). Med SUM kan kunden ladda ned uppdateringar, beställa fysiska medier (när sådana är tillgängliga), se orderstatus och orderhistorik, samt erhålla information om programvaruuppdateringar via e-post. SUM hjälper kunden att hantera och planera för programvaruuppdateringar i förebyggande syfte. För annan tredjepartsprogramvara som stöds av HP kan kunden behöva ladda ned uppdateringar direkt från tillverkarens webbplats. För vissa produkter kommer HP automatiskt att leverera programvaru- och dokumentationsuppdateringar till kunden på fysiska medier så fort nya versioner är tillgängliga.
Åtkomst till elektronisk support-information och service	Som en del av denna tjänst ger HP kunden åtkomst till vissa kommersiellt tillgängliga elektroniska och webbaserade verktyg. Kunden har åtkomst till: <ul style="list-style-type: none">• Vissa funktioner som är tillgängliga för registrerade användare, t.ex. nedladdning av utvalda rättelser för HP-programvara och fast programvara, abonnemang på meddelanden om förebyggande åtgärder samt möjlighet att delta i supportforum för problemlösning och utbyte av erfarenheter med andra användare.• Utökade webbaserade sökningar i tekniska supportdokument för snabbare problemlösning.• Ett webbaserat verktyg för frågor direkt till HP Solution Center. Verktyget hjälper till att lösa problem snabbt genom en bedömningsprocess som gör att din begäran om support eller service skickas till en tekniker som är behörig att besvara frågan. Verktyget gör även att man kan se statusen för varje support- eller servicebeställning, inklusive beställningar som gjorts per telefon.• "HP Live"-funktion för direktkommunikation online med en supporttekniker på HP under kontorstid, 8.00 till 17.00 lokal tid, måndag till fredag utom helgdagar. Genom att låta kunden se samma innehåll i webbläsaren kan supportteknikern hjälpa kunden att navigera till relevant online-innehåll med hjälp av vilket problemet kan lösas. Denna online-hjälp i realtid kan nås via knappen "HP Live" på vissa webbsidor.• Sökning i kunskapsdatabaser hos HP eller tredje part angående vissa tredjepartsprodukter för att hitta produktinformation och svar på supportfrågor samt delta i supportforum och ladda ned programvarurättelser.
HP-rekommenderade metoder för uppdatering av programvara och dokumentation	För HP-programvara och tredjepartsprogramvara som stöds av HP kommer den rekommenderade leveransmetoden att fastställas av HP. Leverans av programvaru- och dokumentationsuppdateringar kan ske via nedladdning från en webbplats hos HP eller tredje part eller på ett fysiskt medium (vanligen CD eller DVD).
Flexibel felanmälan	Problem med HP-hårdvara, HP-programvara eller -uppdateringar kan rapporteras till HP Solution Center per telefon eller via Internet, e-post eller fax (där så är tillgängligt). HP registrerar supportsamtalen men förbehåller sig rätten att besluta om den slutliga lösningen av alla inrapporterade problem. Därefter kan du få support per telefon eller via Internet, e-post eller fax, beroende på vad du själv väljer (där så är tillgängligt). Svarstiderna för hårdvaruservice på platsen som begärts på elektronisk väg kan variera.
Assistans för icke-HP-produkter	Om HP under problemlösningens gång bedömer att problemet har sin grund i en produkt från en annan leverantör, hjälper HP till med att vidarebefordra problemet till den andra leverantören, under förutsättning att kunden har ett tillämpligt supportavtal med denna.

Specifikationer

Tabell 3. Reaktiva tjänster, forts.

Egenskap eller tjänst	Leveransspecifikationer
Extra funktioner (endast godkända produkter)	
Extra programvarusupportfunktioner (reaktiv support)	
Uppgradering av svarstid för programvara till 30 minuter för kritiska problem	Denna uppgradering gör att supportpersonal ringer tillbaka till dig inom 30 minuter vid kritiska programvaruproblem. Detta alternativ är tillgängligt för alla servicefönster.
Ytterligare namngivna behöriga supportbeställare	Support för tre namngivna supportbeställare hos kunden ingår i denna tjänst. Kunden kan därutöver köpa ett tillval som berättigar till ytterligare supportbeställare.
Tillval för uppdatering av programvara och dokumentation	Kunden kan tacka nej till leverans eller avisering av nya programvaruuppdateringar när kunden redan erhåller denna service genom ett befintligt supportavtal. För vissa produkter kan kunden välja att få programvaru- och dokumentationsuppdateringar levererade på fysiska medier (vanligtvis på CD eller DVD). Om den valda medietypen inte är tillgänglig kommer uppdateringarna att levereras med den metod som HP rekommenderar för uppdateringar av programvara och dokumentation.
Extra hårdvarusupportfunktioner (reaktiv support)	
Hårdvaruservice på platsen	<ul style="list-style-type: none">För tekniska hårdvaruproblem som enligt HPs bedömning inte kan lösas på distans, krävs det att en auktoriserad HP-representant kommer till platsen för att ge teknisk support för de hårdvaruprodukter som omfattas av avtalet för att återställa dem till normalt fungerande skick. När det gäller vissa skrivare, PC, ProLiant-servrar, Intel® Pentium®- och Xeon™-processorbaserade servrar samt nätverks- och lagringsprodukter kan HP, efter egen bedömning, välja att byta ut sådana produkter istället för att reparera dem. Utbytesprodukterna är nya eller har samma funktion som nya komponenter. Utbyta produkter blir HPs egendom.Dessutom kan HP installera tekniska förbättringar för att säkerställa att maskinvaruprodukterna fungerar på rätt sätt samt för att upprätthålla kompatibiliteten med utbytesdelar som tillhandahållits av HP. HP kan efter egen bedömning installera de uppdateringar av den fasta programvaran som HP anser vara nödvändiga för att produkten ska återställas till funktionsdugligt skick eller för att HP ska kunna fortsätta att ge support för den.
Fjärrdiagnostik och fjärrsupport	När kunden har gjort en servicebeställning via ett angivet telefonnummer till HP Support, kommer HP att samarbeta med kunden under de servicetider som gäller för att isolera hårdvaruproblemet och utföra felsökning på distans samt åtgärda och lösa problemet tillsammans med kunden. Innan du får hjälp på platsen kan HP inleda och utföra fjärrdiagnostik på de produkter som omfattas av avtalet med hjälp av elektroniska fjärrsupportverktyg (där sådana är tillgängliga) eller använda andra sätt för att underlätta problemlösning på distans. Vid behov kommer assistans på platsen att ges av en auktoriserad HP-representant. Oavsett vilket servicefönster kunden har, kan problem med hårdvara som omfattas av support rapporteras till HP Solution Center per telefon eller elektroniskt, beroende på vad som är tillgängligt lokalt, 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan. HP bekräftar att man mottagit felanmälan och informerar det lokala HP-kontoret i början av nästa servicefönster. HP förbehåller sig rätten att avgöra vilken lösning som tillämpas för alla inrapporterade problem. Svarstiden för service på plats eller den garanterade reparationstiden, beroende på vad som är tillämpligt, för problem som rapporterats elektroniskt eller utanför det avtalade servicefönstret kan variera.
Delar och material	HP tillhandahåller de delar och material som erfordras för att den maskinvara som omfattas av avtalet ska kunna hållas i ett väl fungerande skick, inklusive delar och material för tillgängliga och rekommenderade tekniska förbättringar. Utbytesdelarna är nya eller har samma funktion som nya komponenter. Utbyta delar blir HPs egendom.
Slutförande av arbetet	När en HP-auktoriserad representant anländer till kundens anläggning fortsätter denna att utföra service antingen på platsen eller på distans, beroende på vad HP anser vara lämpligt, tills produkterna är i drift eller så länge rimliga framsteg görs. Arbetet kan tillfälligt avbrytas om ytterligare delar eller resurser krävs, men återupptas så fort dessa blir tillgängliga. Slutförande av arbetet kanske inte gäller support på platsen för stationära och mobila PC och konsumentprodukter. Vid schemalagd service på platsen återupptas arbetet nästa arbetsdag som omfattas av kundens servicefönster (kan variera på olika geografiska platser).
HPs elektroniska fjärrsupportlösning	Den elektroniska fjärrsupportlösningen ger robusta felsöknings- och reparationsfunktioner och kan omfatta lösningar för fjärråtkomst av system och erbjuda en central administrationspunkt och en översiktsbild av öppna incidenter och historik. En HP-tekniker kommer endast att använda fjärråtkomst till systemet med tillstånd från kunden. Med fjärråtkomst till systemet kan HPs supporttekniker utföra effektivare felsökning och lösa problem snabbare.
Behållna defekta medier	För godkända produkter innebär detta tillval att kunden får behålla defekta hårddiskkomponenter som man inte vill lämna ut på grund av att den diskenhet som omfattas av servicen innehåller känsliga data. Alla diskenheter i ett system som omfattas av supportavtalet måste ingå i tillvalstjänsten Behållna defekta medier. HP avstår från rätten att överta äganderätten till en defekt diskenhet som omfattas av tillvalet Behållna defekta medier när HP levererar en ersättningsprodukt till kunden, även om annat skulle anges i detta dokument eller i HPs allmänna villkor för support. Kunden behåller alla defekta diskenheter för vilka HP ger support enligt HPs supportavtal. Kontakta din HP-representant för ytterligare information om godkända produkter.

Specifikationer

Tabell 3. Reaktiva tjänster, forts.

Egenskap eller tjänst	Leveransspecifikationer
Extra hårdvarusupportfunktioner (reaktiv support) forts	
Garanterad reparationstid	<p>En garanterad reparationstid kan väljas för godkända produkter istället för en svarstid för service på platsen. Kontakta din HP-representant för ytterligare information. När kritiska problem med hårdvara som omfattas av avtalet inte kan lösas snabbt via fjärrdiagnos, utför HP det arbete som kan anses rimligt för att återställa hårdvaran till normal drift inom en specificerad tidsperiod efter det första samtalet till HP Solution Center. Kontakta din HP-representant för ytterligare information om godkända produkter.</p> <p>Den garanterade reparationstiden avser den tidsperiod som börjar när den första supportbeställningen registreras hos HP Solution Center och slutar när HP fastställer att hårdvaran är reparerad. Reparationstiderna mäts endast inom servicefönstret och kan föras över till nästa dag som omfattas av servicefönstret.</p> <p>De reparationstider som kan väljas för godkända produkter anges i tabellen med alternativ för servicenivåer. Alla garanterade reparationstider kan variera lokalt. Vänd dig till närmaste HP-säljkontor för detaljerad information om tillgängliga svarstider.</p> <p>Reparationen anses utförd när HP har verifierat att hårdvarufelet är korrigerat eller att hårdvaran har bytts ut, eller för lagringsprodukter som omfattas av supporten, att åtkomsten till kundens data har återställts. Verifiering kan utföras av HP genom ett starttest, fristående diagnostik eller en visuell verifiering av korrekt funktion. HP avgör ensamt nivån på de tester som behövs för att verifiera att hårdvaran är reparerad. Enligt HPs gottfinnande kan produkten tillfälligt eller permanent bytas ut för att den garanterade reparationstiden ska kunna hållas. Utbytesprodukterna är nya eller har samma prestanda som nya komponenter. Utbytta produkter blir HPs egendom. Det behövs 30 dagar från inköp av denna tjänst för att installera och utföra nödvändiga revisioner och processer innan den garanterade reparationstiden för hårdvara kan träda i kraft. Under dessa första trettio (30) dagar och under upp till 5 ytterligare arbetsdagar efter det att revisionen genomförts tillhandahåller HP service på platsen inom 4 timmar.</p>
Revision	<p>HP äger rätt att ensamt besluta om revision av den enhet som omfattas av avtalet. Om en sådan revision krävs, tar en HP- auktoriserad representant kontakt med kunden, som ska samtycka till att anordna och utföra en revision inom de närmaste trettio (30) dagarna. Under revisionen samlas viktig information om systemkonfigurationen in och dessutom görs en inventering av de produkter som omfattas av avtalet. Med den insamlade informationen kan HPs problemspecialister snabbt undersöka och felsöka möjliga framtida problem i hårdvaran och utföra reparationer så snabbt och effektivt som möjligt. HP kan efter egen bedömning välja att utföra revisionen på platsen, via ett fjärrsystem, via fjärrrevisionsverktyg eller per telefon. Om HP kräver en revision träder den garanterade reparationstiden inte i kraft förrän fem arbetsdagar efter det att revisionen är slutförd.</p> <p>HP förbehåller sig dessutom rätten att sänka servicenivån med garanterad reparationstid eller annullera serviceavtalet om rekommendationer om viktiga åtgärder under revisionen inte följs eller om revisionen inte utförs inom den angivna tiden.</p>
Utökad hantering av reservdelslager	<p>Ett lager med kritiska utbytesdelar upprätthålls för kunder med garanterad reparationstid för att man ska kunna ge support inom den av HP garanterade tiden. Detta lager finns på en av HP anvisad anläggning. Delarna hanteras så att de är tillgängliga för HPs supporttekniker när de ska verkställa en servicebeställning.</p>
Specifikationer	
Tabell 4. Alternativa servicenivåer	
Servicenivåalternativ	Leveransspecifikationer
Tillgänglighet för olika servicenivåer	Alla servicenivåer är inte tillgängliga för alla produkter. De servicenivåer kunden har valt specificeras i kundens avtalsdokumentation.
Servicefönster	<p>Servicefönstret kan definieras som den tid under vilken de beskrivna tjänsterna utförs på platsen eller på distans.</p> <p>Samtal som tas emot utanför detta servicefönster registreras under nästa dag som omfattas av servicefönstret.</p> <p>De servicefönster som är tillgängliga för godkända produkter anges i tabellen med alternativ för servicenivåer.</p> <p>Vilka servicefönster som är tillgängliga varierar lokalt. Vänd dig till närmaste HP-säljkontor för detaljerad information om tillgängliga svarstider.</p>
Alternativ för servicefönster	
Normal kontorstid, normala arbetsdagar (9x5)	Service är tillgänglig 9 timmar per dag mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar.
13 timmar, normala arbetsdagar (13x5)	Service är tillgänglig 13 timmar per dag mellan 8.00 och 21.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar.
16 timmar, normala arbetsdagar (16x5)	Service är tillgänglig 16 timmar per dag mellan 8.00 och 24.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar.
Utökad täckning för ytterligare dagar	<p>Servicefönstret utökas genom att den valda täckningstiden tillämpas på fler veckodagar, vilka omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lördagar, utom helgdagar• Söndagar (kräver täckning för sön- och helgdagar)• Helgdagar som infaller på en veckodag som normalt omfattas av det valda servicefönstret.
Svarstid för hårdvarusupport på platsen	<p>Svarstiden för service på platsen definieras som den tid som förflyter från det att kundens begäran om support tas emot och registreras hos HP tills HPs representant anländer hos kunden, om denna tid faller inom det specificerade servicefönstret. Svarstiderna mäts endast inom servicefönstret och kan föras över till nästa dag som omfattas av servicefönstret. De svarstider som är tillgängliga för godkända produkter anges i tabellen med alternativ för servicenivåer. Vilka svarstider som är tillgängliga varierar lokalt. Vänd dig till närmaste HP-säljkontor för detaljerad information om tillgängliga svarstider.</p>

Specifikationer

Tabell 4. Alternativ för servicenivåer forts.

Servicenivåalternativ	Leveransspecifikationer
Alternativ för svarstid för hårdvarusupport på platsen	
Hårdvarusupport på platsen inom 2 timmar	En auktoriserad HP-representant kommer till kunden under servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran inom 2 timmar efter det att begäran om service har registrerats.
Hårdvarusupport på platsen inom 4 timmar	En auktoriserad HP-representant kommer till kunden under servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran inom 4 timmar efter det att begäran om service har registrerats.
Hårdvaruservice på platsen nästa dag	En auktoriserad HP-representant kommer till kunden under servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran dagen efter det att begäran om service har registrerats.
Resezoner – hårdvarusupport på platsen	<p>Alla svarstider gäller platser inom 40 km från en av HP anvisad supportanläggning. Resor till anläggningar inom 320 km från ett av HP anvisat supportcenter görs utan extra kostnad. Om anläggningen befinner sig mer än 320 km från ett av HP anvisat supportcenter tillämpas en extra reseavgift.</p> <p>Resezoner kan variera mellan olika platser.</p> <p>För anläggningar som befinner sig mer än 40 km från en av HP anvisad supportanläggning modifieras svarstiderna för längre resor på följande sätt:</p>

Avstånd från av HP anvisad supportanläggning	2 timmars svarstid m. service på platsen	4 timmars svarstid m. service på platsen	Hårdvaruservice på platsen nästa dag
0-40 km	2 timmar	4 timmar	Nästa dag enligt servicefönstret
41 - 80 km	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser	4 timmar	Nästa dag enligt servicefönstret
81 – 160 km	Ej tillgängligt	4 timmar	Nästa dag enligt servicefönstret
161–320 km	Ej tillgängligt	8 timmar	1 ytterligare dag
321–480 km	Ej tillgängligt	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser	2 ytterligare dagar
Mer än 480 km	Ej tillgängligt	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser

Alternativ för garanterad reparationstid för hårdvara:

6 timmars garanterad reparationstid	För kritiska hårdvaruproblem som omfattas av avtalet utför HP det arbete som kan anses rimligt för att återställa hårdvaran till normal drift inom 6 timmar efter det att en första begäran om service gjorts till HP Solution Center, om denna tid faller inom servicefönstret.
Resezoner – garanterad reparationstid (hårdvara)	<p>Garanterad reparationstid är tillgänglig inom 80 km från en av HP anvisad supportanläggning. För platser inom 81 till 160 km från en av HP anvisad supportanläggning tillämpas en justerad garanterad reparationstid enligt tabellen nedan.</p> <p>Resezonerna kan variera på olika platser.</p> <p>Observera att den garanterade reparationstiden inte är tillgänglig för anläggningar som ligger längre än 160 km från en av HP anvisad supportanläggning.</p>

Avstånd från av HP anvisad supportanläggning	Svarstid	6 timmars garanterad reparationstid
0 – 80 km	Omedelbar uttryckning	6 timmar
81 – 160 km	Omedelbar uttryckning	8 timmar
Över 160 km	Ej tillgängligt	Ej tillgängligt

Specifikationer

Tabell 5. Supporttekniker och -verktyg

	Beskrivning
Tekniska lösningar och verktyg för support	<p>För att ge support till HP PE Service-kunder använder HP en uppsättning tekniska lösningar och verktyg som förenklar hanteringen av olika IT-miljöer genom att möjliggöra fjärrövervakning, konfigurationsanalys (eller spårning), utvärdering av tillgängligheten och omfattande rapportering. I HPs tekniska lösningar för fjärrsupport integreras hantering av flera servrar, operativsystem och nätverks- och lagringsenheter.</p> <p>Denna serie med tekniska lösningar för fjärrsupport omfattar en bred skala med förebyggande funktioner, inklusive kontinuerlig händelseövervakning, automatisk insamling av konfigurations- och topologidata samt automatisk avisering av potentiella problem. Tillsammans hjälper dessa funktioner kunden att förbättra systemets drifttid, förvandla oplanerade händelser till schemalagt underhåll och åtgärda incidenter snabbare när sådana trots allt uppstår.</p> <p>De hjälper även HPs supporttekniker att lösa problem snabbare. Detta görs med hjälp av verktyg för fjärrfelsökning och -diagnostik som även har förmåga att ge specifik information om kundens konfiguration, identifiera konfigurationsändringar och systematiskt analysera kundens konfigurationer och jämföra dem med HPs bästa praxis.</p> <p>HP vet att alla fjärrsupportlösningar måste ge fullständig säkerhet för kundens IT-miljö, och de här tekniska lösningarna för fjärrsupport överensstämmer med branschliga standardverktyg och standardrutiner för säkerhet. HPs rigorösa säkerhetsarkitektur ger både dataintegritet och transaktionssäkerhet genom en skiktad struktur med flera nivåer som använder kryptering, autentisering, säkerhetsprotokoll i enlighet med branschstandard och har HPs bästa praxis integrerad på fysisk nivå samt på nätverks-, applikations- och driftsnivå.</p> <p>Kunden ansvarar för att upprätthålla de kontaktuppgifter som är konfigurerade i fjärrsupportlösningen och som HP kommer att använda vid support av hårdvarufel.</p>

Specifikationer

Tabell 6. Tillval för HP Data Center-tjänster

	Beskrivning
HP Data Center-tjänster	<p>HP Data Center-tjänster tillgodoser kundens krav på att upprätthålla effektivitet, kostnadseffektivitet och kvalitet i datacentermiljön. Dessa tjänster är utformade för att hjälpa kunden att planera, utforma, integrera, driva och utveckla kundens datormiljö genom att täcka upp för bristande resurser och ge specialiserad expertis när så behövs. Dessa tjänster förbättrar kundens förmåga att med förebyggande åtgärder administrera sina konfigurationer och driftsrutiner för att uppnå de nivåer av stabilitet, prestanda, tillgänglighet och säkerhet som erfordras. HPs specialister kan hjälpa till med migrering, projektledning, flyttning, riskbedömning, energibesparings-tjänster och utvärderingar för optimering av infrastrukturen.</p> <p>Den kontoansvarige supportingenjören kan hjälpa dig fastställa hur dessa tjänster kan skräddarsys efter kundens behov. Vänd dig till en HP-representant om du vill ha en komplett lista över de tjänster som är tillgängliga.</p>

Begränsningar av servicen

Tjänster som tillhandahålls inom ramen för ett supportavtal är begränsade till den IT-miljö som står under direkt, daglig administration av en IT-chef i ett land. Såvida inte annat angivits eller överenskommit, utförs förebyggande och rådgivande tjänster under normal kontorstid.

Den kontoansvariga supportingenjören tillhandahåller de erforderliga tjänsterna på distans, efter HPs egen bedömning.

Support utanför HPs kontorstid är tillgänglig i vissa regioner och köps separat.

HP PE är en modulär tjänst. För att service ska kunna ges för specifika funktioner måste kunden köpa motsvarande HP PE-teknikmodul. För t.ex. varje unik operativsystemsversion (Windows, Linux, HP-UX, MPE, OpenVMS och Tru64 UNIX) och för varje lagringsarray och SAN-switch som kunden specificerar måste rätt HP PE-teknikservicemodul köpas i kombination med lämplig nivå av reaktiv programvarusupport och uppdateringar (beroende på vad som är tillgängligt).

Denna tjänst är endast tillgänglig för utvalda distributioner av Windows, Linux, HP-UX, MPE, OpenVMS, Tru64 UNIX, lagringsenheter och SAN-switchar. På närmaste HP-säljkontor får du veta mer om den lokala tillgången.

De lagrings- och SAN-enheter som är godkända för denna tjänst är inte begränsade till enheter som används i kombination med Windows-, Linux-, HP-UX-, MPE-, OpenVMS- och Tru64 UNIX-system, utan kan även omfatta enheter som är anslutna till Sun Solaris, IBM AIX och andra system, beroende på vad som stöds av varje specifik lagringsprodukt.

Tillgången till service och de olika servicenivåerna kan variera beroende på lokala resurser och kan vara begränsad till vissa godkända produkter och geografiska platser.

Programvarusupport

Teknisk programvarusupport (obegränsad service) måste köpas för varje system och/eller enhet som omfattas av HP PE Service, såvida inte kunden köper incidentbaserad reaktiv programvarusupport. Se "Beställningsinformation" för mer detaljer rörande incidentbaserad reaktiv support för programvara.

Programvaruuppdateringar krävs inte för alla lagrings- och SAN-enheter. Vänd dig till HPs försäljningsrepresentant för information om specifika enheter.

Programvaruuppdateringar finns inte tillgängliga till alla produkter. På kundens begäran tillhandahåller HP en lista med programvaruprodukter som för närvarande inte inkluderar programvaruuppdateringar. Om denna service inte är tillgänglig ingår den inte i programvarusupporten. Denna tjänst måste köpas för varje datorsystem i kundens miljö som kommer att kräva support.

För vissa produkter innehåller programvaruuppdateringarna endast smärre förbättringar. Nya programvaruversioner måste köpas separat. På kundens begäran tillhandahåller HP en lista över programvaruproduktfamiljer för vilka rätten att ta emot och använda nya versioner av programvaran inte är inkluderad i denna tjänst.

Om kunden har flera system på samma plats kan HP begränsa det antal fysiska leveranser av programvaru- och dokumentationsuppdateringar som tillhandahålls inom ramen för denna tjänst.

Hårdvarusupport på platsen (som tillval)

Efter HPs bedömning utförs service med en kombination av fjärrdiagnostik och fjärrsupport, service på en av HP anvisad reparationsanläggning eller med andra servicemetoder. Andra servicemetoder kan innefatta leverans av delar som kan bytas av kunden, t.ex. tangentbord, mus och andra delar som klassificerats som reparerbara av kunden, eller en hel utbytesenhet. HP avgör vilken servicemetod som är lämplig för att man ska kunna utföra snabb och effektiv support.

Svarstiden för support på platsen gäller inte om tjänsten kan utföras via fjärrdiagnostik, fjärrsupport eller annan servicemetod enligt ovan.

HP förbehåller sig rätten att avgöra vilken lösning som tillämpas för alla inrapporterade problem. Svarstiden eller den garanterade reparations tiden, beroende på vad som är tillämpligt, för problem som rapporterats elektroniskt eller utanför det avtalade servicefönstret kan variera.

Servicefönstret för hårdvarusupport är på samma nivå som servicefönstret för programvarusupport.

Följande tjänster ingår inte:

- Säkerhetskopiering och återställning av operativsystem, annan programvara och data
- Funktionstester av tillämpningsprogram eller ytterligare tester som begärs av kunden
- Felsökning avseende sammankopplings- eller kompatibilitetsproblem
- Support för nätverksrelaterade problem
- Service som krävs för att kunden inte har implementerat en s k systemfix eller inte utfört en reparation, rättelse eller modifiering som tillhandahållits av HP
- Service som krävs för att kunden inte har vidtagit åtgärder som HP tidigare informerat om
- Tjänster som enligt HPs uppfattning krävs på grund av att icke HP-personal gjort otillåtna försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera maskinvara, fast programvara eller programvara

Garanterad reparationstid för hårdvara (som tillval)

Om endast en del som kunden själv kan byta ut krävs för att återställa hårdvaran till ett väl fungerande skick, gäller inte den garanterade reparationstiden. Dock skall delen vara på plats inom den garanterade åtgärdstiden.

Om kunden begär tidsbestämd service börjar reparationstiden från och med den överenskomna tidpunkten.

Följande omfattas inte av den garanterade reparationstiden för hårdvara (i förekommande fall):

- Tid för återuppbyggnad av diskkonfiguration eller reservdiskprocedurer
- Situationer där ett logiskt enhetsnummer (LUN) kan vara blockerat för att dataintegriteten ska bevaras
- Återställning eller återskapande av data som riskerar att gå förlorade
- Perioder då systemet inte är tillgängligt som inte direkt orsakats av hårdvarufel

Den garanterade reparationstiden gäller inte när kunden väljer att låta HP förlänga analysen av den grundläggande orsaken istället för att utföra rekommenderade återställningsprocedurer.

HP förbehåller sig rätten att anpassa åtagandet om garanterad reparationstid till kundens specifika produktkonfiguration, plats och miljö. Detta fastställs vid beställning av supportavtalet och är beroende av tillgängliga resurser.

Den garanterade reparationstiden kan variera för vissa produkter.

Begränsningar av tillvalet Behållna defekta medier

Tillvalet Behållna defekta medier gäller endast diskenheter som HP diagnostiserat som defekta genom fjärrdiagnostik. Det gäller inte vid utbyte av diskenheter som inte är trasiga.

Felfrekvenser för hårddiskar övervakas kontinuerligt och HP förbehåller sig rätten att annullera denna tjänst med 30 dagars varsel om HP har rimliga skäl att tro att kunden överutnyttjar tillvalet Behållna defekta medier (t.ex. när utbyte av defekta hårddiskar i hög grad överskrider standardfelfrekvenserna för det berörda systemet).

HP tar inget ansvar för innehållet på eller förstörelse av diskenheter som behållits av kunden. HP och dess koncernbolag, underleverantörer eller leverantörer svarar under inga omständigheter för indirekta skador eller skador på grund av förlust eller missbruk av data inom ramen för tillvalstjänsten Behållna defekta medier, även om annat anges i HPs allmänna villkor för support eller det tekniska databladet.

Förutsättningar för service

För att ha rätt att köpa denna tjänst måste kunden ha licens att använda den version av programvaruprodukten som är aktuell vid supportavtalsperiodens början. I annat fall kan en extra avgift komma att tillämpas för att kunden ska kunna utnyttja denna tjänst.

För svarstid för hårdvarusupport på platsen eller garanterad reparationstid, när detta köpts som tillval, kan HP kräva en inledande revision, enligt beskrivningen i tabell 3. Svarstiden för hårdvarusupport på platsen eller den garanterade reparationstiden börjar inte gälla förrän 5 arbetsdagar efter det att revisionen slutförts. Till dess levereras service med 4 timmars svarstid på plats för den hårdvara som omfattas av avtalet.

Inför den inledande revisionen ska kunden informera HP om eventuella konfigurationsändringar. Revisionen uppdateras regelbundet under avtalsperioden. Revisionen går igenom tillsammans med kunden vid planerings- och uppföljningsmöten.

Åtagandet med garanterad reparationstid för hårdvara kräver att alla enheter som omfattas av serviceavtalet måste genomgå erforderlig analys och hantering av operativsystems rättelser, såvida de inte är replikerade versioner av de enheter som omfattas av detta avtal, vilka redan har granskats i detta avseende.

För hårdvarusupport på plats rekommenderas det och för åtaganden om garanterad reparationstid krävs det att kunden installerar och använder lämplig fjärrsupportlösning från HP med en säker anslutning till HP för att tjänsterna och tillvalen ska kunna tillhandahållas. Kontakta en lokal HP-representant för ytterligare information om krav, specifikationer och undantag. Om lämplig fjärrsupportlösning inte installeras kan det hända att HP inte kan tillhandahålla tjänsterna enligt avtalet.

Diagnostikverktygen som kontrollerar systemets funktion använder HP Remote Support Pack eller den fristående tjänsten Kontroll av systemets funktion, som båda utnyttjar en säker transport till HPs datacenter för analys och för att generera utvärderingsrapporter för systemets funktion. Kontakta en lokal HP-representant för ytterligare information om krav, specifikationer och undantag.

Kundens ansvar

Kunden ska utföra följande:

- Utse en person ur sin personal som för kundens räkning beviljar alla godkännanden, tillhandahåller information och på annat sätt är tillgänglig för att assistera HP och underlätta leverans av tjänsten.
- Ansvara för all säkerhetskopiering och återställning av data.

Kunden ska utse en kontaktperson och ett internt team som ska samarbeta med HPs kundsupportteam för att utveckla, implementera och fortlöpande revidera supportplanen.

Programvarusupport

Kunden ansvarar för att vid lämplig tidpunkt installera kritiska uppdateringar av fast programvara samt reservdelar och utbytesenheter som kan installeras av kunden själv och som levererats till kunden.

- Ansvara för att registrera sig som användare av HPs eller tredje parts elektroniska verktyg för att få åtkomst till produktinformation och ladda ned programvarurättelser eller nya programversioner.
- Behålla, och på HPs begäran, kunna tillhandahålla alla originalprogramlicenser, licensavtal, licensnycklar och registreringsinformation angående prenumerationer som krävs för denna tjänst
- Ansvara för att vidta åtgärder när kunden per brev eller e-post blir aviserad om att en programvaruuppdatering kan laddas ned, eller beställa den nya programvaruuppdateringen på fysiska medier när detta alternativ är tillgängligt

Använda alla programvaruprodukter i enlighet med aktuella licensvillkor för HP-programvara motsvarande kundens erforderliga underliggande programvarulicens eller i enlighet med de aktuella licensvillkoren från tillverkaren av tredjepartsprogramvaran. Detta innebär alla ytterligare licensvillkor för programvara som kan medfölja programvaruuppdateringar som tillhandahålls inom ramen för denna tjänst.

Hårdvarusupport på platsen (som tillval)

Efter HPs egen bedömning kan servicenivåer med service på platsen inom 4 timmar kräva installation av verktyg och utrustning för fjärranslutning. Om fjärrsupport är tillgänglig och erfordras för den produkt som omfattas av avtalet, måste kunden ge HP fjärråtkomst för att den avtalade svarstiden på 4 timmar ska kunna erhållas.

På HPs begäran måste kunden hjälpa HP att utföra problemlösning på distans. Kunden ska utföra följande:

- Starta självtester och/eller installera och köra andra diagnostikverktyg och program
- Installera uppdateringar och rättelser av fast programvara som kan installeras av kunden
- Tillhandahålla all information som är nödvändig för att HP ska kunna leverera professionell fjärrsupport vid lämplig tidpunkt och för att HP ska kunna fastställa vilken supportnivå som är lämplig
- Utföra andra åtgärder som kan anses rimliga, för att hjälpa HP att identifiera och lösa problemet, på begäran av HP

Garanterad reparationstid för hårdvara (som tillval)

HP kan efter egen bedömning bestämma att den garanterade reparationstiden kräver anslutning till fjärrsystem och/eller egenutvecklade serviceverktyg och utrustning, och är beroende av att kunden på HPs begäran ger omedelbar och obegränsad åtkomst till systemet. Åtagandet om garanterad reparationstid gäller inte när åtkomst till systemet, vilket omfattar fysisk åtkomst, felsökning på distans och/eller verktyg för hårdvarudiagnostik, fördröjs eller nekas. Om kunden begär planerad service räknas den garanterade reparationstiden från och med den överenskomna tidpunkten.

Kunden ansvarar för att registrera sig som användare av HPs elektroniska verktyg för att få åtkomst till skyddad produktinformation och för att få förhandsaviseringar eller andra tjänster som är tillgängliga för kunden.

För hårdvarusupport på platsen rekommenderas det och för åtaganden om garanterad reparationstid krävs det att kunden installerar lämplig fjärrsupportlösning från HP med en säker anslutning till HP och tillhandahåller alla nödvändiga resurser enligt dokumentationen för HPs fjärrsupportlösning för att tjänsterna och tillvalen ska kunna levereras. När en fjärrsupportlösning från HP har installerats måste kunden även underhålla de kontaktuppgifter som konfigurerats i fjärrsupportlösningen och som HP kommer att använda vid åtgärdande av fel på utrustningen. Kontakta en lokal HP-representant för ytterligare information om krav, specifikationer och undantag.

Med tillvalet för Behållna defekta medier är det kundens ansvar att:

- Alltid behålla den fysiska kontrollen över diskenheterna när HP ger support. HP ansvarar inte för data på diskenheterna.
- Säkerställa att känsliga data på den behållna diskenheten förstörs eller hålls i säkert förvar
- Ha en behörig representant på plats för att ta vara på behållna diskenheter, godkänna utbytesdiskar, ge HP identifikationsuppgifter för varje diskenhet som behålls och på HPs begäran underteckna ett dokument som tillhandahålls av HP och som bekräftar att diskenheterna behållits
- Förstöra den behållna diskenheten och/eller säkerställa att diskenheten inte tas i bruk på nytt
- Kassera alla behållna diskenheter i enlighet med gällande regler och miljölagstiftning

När det gäller diskenheter som HP levererat till kunden som låne-, hyres- eller leasingprodukter ska kunden omgående returnera utbytesdiskenheterna när supportavtalet med HP löper ut eller sägs upp. Kunden har hela ansvaret för att ta bort alla känsliga data innan en lånad, hyrd eller leasad diskenhet returneras till HP.

Beställningsinformation

HP Proactive Essentials Service Unlimited: HA326AC

HP Proactive Essentials Service Incident: HA327AC

Proactive Essentials Service: SW Unlimited och Incident kan köpas med antingen obegränsat antal samtal eller med incidentbaserad programvarusupport:

- Alternativet med obegränsat antal samtal är tänkt för den kund som föredrar en fast supportbudget med möjlighet att anlita HP för att lösa programvaruproblem utan att behöva oroa sig för att antalet incidenter som täcks av supporten ska ta slut innan avtalet gått ut. Kunder med avtal för obegränsad service kan ringa ett obegränsat antal supportsamtal under avtalets giltighetstid.
- Incidentbaserad programvarusupport (tillgänglig enbart för Windows- och Linux-produkter) gör det möjligt för kunden att köpa ett bestämt antal samtal (incidenter) som kan utnyttjas under det år som avtalet löper. En incident, som definieras som ett rapporterat problem, anses ha utnyttjats när ett specifikt supportproblem enligt HPs bedömning har åtgärdats, oavsett hur många samtal som krävts för att lösa problemet. De incidenter som inte utnyttjats förfaller när avtalets giltighetstid går ut. Minst 10 incidenter måste köpas med PE: SW Incident-tjänsten. En incident/servicebeställning definieras som det antal samtal som krävs för att uppfylla kriterierna för ett avslutat ärende. En incident definieras som avslutad när ett eller flera av följande kriterier är uppfyllda:

- Kunden har tagit emot den information som HP har tillgång till angående lösning av problemet.
- Kunden har fått information om hur denne erhåller en eller flera rättelser som löser problemet.
- Kunden har informerats om att ett programvaruproblem orsakats av ett känt, olöst fel i programvaran.
- Kunden har informerats om att ett problem har identifierats som ett hårdvaruproblem.
- Kunden har informerats om att problemet har åtgärdats i en efterföljande version av produkten.

Servicefönstren måste vara sammanhängande och omfatta kontorstid och vardagar. Om servicefönstren utökas med ytterligare timmar eller dagar, måste samma antal timmar väljas för alla dagar inom servicefönstret.

För garanterad reparationstid för hårdvara, om detta köpts som tillval:

- Garanterad reparationstid väljs istället för service på platsen inom en viss tid. Kunden kan inte välja både service på platsen inom en viss tid och garanterad reparationstid för samma produkt.
- Utökad reservdelshantering och inventering ingår med garanterad reparationstid och kan inte beställas separat.

Ytterligare information

Om du vill ha mer information om HP Proactive Essentials Service: SW Unlimited eller andra av HPs kundsupporttjänster kan du vända dig till något av våra försäljningskontor världen över eller besöka vår webbplats:

HPs supporttjänster: www.hp.com/hps/support

HP Care Pack-tjänster: www.hp.com/hps/carepack

Teknik för lönsammare affärer

Om du vill veta mer, besök www.hp.com

© Copyright 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att bli inaktuell utan föregående meddelande. De enda garantier som gäller för HP-produkter och HP-tjänster beskrivs i de garantier som medföljer produkterna och tjänsterna. Ingenting i detta dokument skall anses utgöra en ytterligare garanti eller ett ytterligare villkor, varken uttryckligen eller underförstått, i praktiken eller enligt lag. HP ansvarar inte för tekniska fel, redaktionella fel eller utelämnade uppgifter i detta dokument.

För HP Technology Services gäller HPs tillämpliga Allmänna villkor som görs tillgängliga för kunden vid köptillfället.

5982-4165SVE, juni 2009

