

HP Support Plus

HP Care Pack Services



HP Support Plus består af omfattende hardware- og softwareservices, som giver dig en komplet dækning af it-infrastrukturen, så du får så høj en tilgængelighed som muligt. HP teknikere vil sammen med dig løse eventuelle hardware- og softwareproblemer i forbindelse med HP produkter og software samt hardware og software fra udvalgte tredjepartsleverandører.

Når HP frigiver opdateringer til software og reference-manualer, gøres de tilgængelige for din system-administratoren eller en anden udpeget person. Opdateringer af software fra udvalgte tredjeparts-leverandører er også omfattet. Denne service omfatter retten til bruge softwareopdateringer på alle de systemer, der er dækket af den oprindelige software-licens.

Du får elektronisk adgang til relaterede produkt- og supportoplysninger, så alle virksomhedens it-medarbejdere kan få adgang til relevante oplysninger. I forbindelse med tredjepartsprodukter kræver dette, at leverandøren har gjort disse oplysninger tilgængelige online.

Fordele

- Højere opetid for it-infrastrukturen
- Support af HP produkter samt udvalgte hardware- og softwareprodukter fra flere leverandører
- Besparelser på de enkelte softwareopdateringer via abonnementsordning
- Besked til systemadministratorerne, når nye softwareopdateringer gøres tilgængelige
- Bedre systemydelse og mindre nedetid pga. softwaredefekter

Service highlights

- Onsite hardwaresupport
- Materialer
- Kontinuerligt arbejde i forbindelse med hardwaresupport
- Softwaresupport
- Eskalering
- Dækningsramme
- Onsite tilkaldetid i forbindelse med hardwaresupport
- Licens til at bruge softwareproduktopdateringer
- Opdatering af softwareprodukter og dokumentation
- Fjerndiagnosticering af hardwareproblemer samt remote support
- Adgang til supportoplysninger og services online
- Elektronisk remote overvågning og support, standardkonfiguration

Specifikationer

Tabel 1. Serviceydelse

Ydelse	Beskrivelse
Onsite hardware support	<p>I forbindelse med tekniske problemer, som efter HP's vurdering ikke kan løses via remote support, sender HP en autoriseret tekniker til installationsstedet, hvor vedkommende iværksætter teknisk support af det dækkede hardwareprodukt, så produktet bringes tilbage til normal driftstilstand. HP kan vælge at udskifte produkterne i stedet for at reparere dem. Ombytningsprodukter vil være nye eller ydelsesmæssigt svarende til nye.</p> <p>HP kan endvidere vælge at installere tilgængelige og anbefalede tekniske forbedringer for at sikre, at hardwareprodukterne fungerer korrekt, og at ombytningsdele leveret af HP er kompatible. HP kan vælge at installere eventuelle firmwareopdateringer, som måtte være påkrævet, for at sikre at produktet fungerer korrekt, og at udstyret kan supporteres.</p>
Materialer	<p>HP leverer alle de reservedele og det materiale, der skal bruges for at holde det dækkede hardwareprodukt i god driftsmæssig stand, herunder reservedele og materialer i forbindelse med anbefalede tekniske forbedringer. Ombytningsdele vil være nye eller ydelsesmæssigt svarende til nye. Udskiftede dele og enheder er HP's ejendom. Hvis der købes forebyggende vedligeholdelse, leverer HP vedligeholdelseskit.</p>
Kontinuerligt arbejde	<p>Når HP's repræsentant ankommer på installationsstedet, påbegyndes og fortsættes supporten ud over dækningsrammen (enten som onsite eller remote support), indtil produktet er driftsklart eller så længe, der opnås rimelige fremskridt. Arbejdet kan afbrydes midlertidigt, hvis der skal bruges yderligere dele eller ressourcer, men genoptages med det samme, når disse er fremskaffet.</p> <p>Kontinuerligt arbejde udføres ikke på desktop-udstyr, mobilt udstyr og forbrugerprodukter.</p>
Softwaresupport	<p>Tilkaldetiden er 2 timer og angiver det tidsrum, der går, fra kundens anmodning om support modtages og logges hos HP, til en HP repræsentant påbegynder levering af support. Kun tiden indenfor dækningsrammen indgår i måling af tilkaldetid. HP yder udbedrende support for at løse identificerbare problemer, som kan reproducere, i forbindelse med softwareproduktet. HP yder endvidere support som en hjælp til at identificere problemer, der er vanskelige at reproducere. Kunden modtager assistance til fejlfinding af problemer og rådgivning om konfiguration.</p>
Eskalering	<p>HP har etableret formelle eskaleringsprocedurer i forbindelse med løsning af meget komplekse hardware- og softwareproblemer. Den lokale HP ledelse har adgang til eksperter inden for problemløsning i HP samt hos udvalgte tredjeparter, og i samarbejde med disse vurderes og koordineres problemskaleringen.</p>
Dækningsramme	<p>Dækningsrammen angiver, inden for hvilket tidsrum den angivne support leveres. Opkald, der modtages uden for dette tidsrum, logges ved begyndelsen af dækningsrammen.</p> <p>Der findes følgende dækningsrammer for softwaresupport og hardware:</p> <ul style="list-style-type: none">• 13x5 Udvidet åbningstid: Service er tilgængelig mellem kl. 8.00 til 21.00, mandag til fredag, undtagen helligdage.• 24x7: Service er tilgængelig 24 timer i døgnet, mandag til søndag, inkl. helligdage.
Onsite tilkaldetid i forbindelse med hardware support	<p>Tilkaldetiden angiver det tidsrum, der går, fra kundens anmodning om support modtages og logges hos HP, til HP's repræsentant ankommer på installationsstedet. Kun tiden inden for dækningsrammen indgår i målingen af tilkaldetid.</p> <p>Der er følgende muligheder:</p> <ul style="list-style-type: none">• Næste dag: En autoriseret HP repræsentant ankommer på installationsstedet for at påbegynde hardwareservicen dagen efter, HP har logget kundens kald, hvis dette tidspunkt ligger inden for den valgte dækningsramme.• 4 timers tilkaldetid: En autoriseret HP repræsentant ankommer på installationsstedet for at påbegynde hardwareservicen inden for 4 timer efter, HP har logget kundens kald, hvis dette tidspunkt ligger inden for den valgte dækningsramme.
Licens til at bruge softwareopdateringer	<p>Kunden får licens til at bruge softwareopdateringerne i forbindelse med alle de systemer, processorer, processorkerner eller slutbrugere (med original softwarelicens), der er omfattet af denne service.</p> <p>Licensbetingelserne er beskrevet i de relevante softwarelicensbetingelser fra HP eller tredjepart, herunder eventuelle softwarelicensbetingelser, der følger med softwareopdateringer, der leveres i henhold til denne service.</p>
Opdatering af softwareprodukt og dokumentation	<p>Når HP frigiver opdateringer af HP software og referencemanualer, gøres de tilgængelige for kundens systemadministrator eller en anden udpeget medarbejder. I forbindelse med software fra tredjepartsleverandører leverer HP softwareopdateringerne, når og hvis de frigives, eller giver kunden besked om, hvordan de kan fås direkte fra leverandøren. I forbindelse med visse softwareprodukter kan kunden vælge medietype. Endvidere modtager kunden en adgangskode eller licensnøgle (eller besked om, hvordan de anskaffes), hvis der skal bruges en sådan for at downloade, installere eller køre den nyeste softwareversion.</p>

Specifikationer

Tabel 1. Serviceydelser (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
Fjerndiagnosticering af hardware-problemer samt remote support	<p>Når kunden ringer til det angivne supportnummer, vil HP sammen med kunden arbejde på at isolere hardwareproblemet og udføre remote diagnosticering og løsning af problemet inden for det tidsrum, som dækningsrammen omfatter. Inden en eventuel onsite assistance kan HP iværksætte og udføre fjerndiagnosticering vha. elektroniske remote supportværktøjer, når sådanne værktøjer er til rådighed, eller vha. andre værktøjer, der kan bruges til fjernproblemløsning.</p> <p>Uanset dækningsrammen kan problemer i forbindelse med de dækkede produkter rapporteres elektronisk til HP's Response Center 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen. HP bekræfter modtagelsen af anmodningen om service og påbegynder løsning inden for dækningsrammen. HP bestemmer den endelige løsning af et problem.</p>
Adgang til supportoplysninger og services online	<p>Kunden får adgang til services og webbaserede værktøjer. Dette omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ydelser, der tilbydes alle registrerede brugere, f.eks. download af HP software og firmware patches, abonnement på hardwarerelaterede proaktive servicemeddelelser samt deltagelse i supportfora til løsning af problemer og udveksling af erfaring med andre registrerede brugere.• Søgning i tekniske supportdokumenter som en hjælp til hurtigere at løse problemer.• Support Case Manager – et værktøj, der kan bruges til at stille spørgsmål direkte til HP Solution Center. Support Case Manager Centre er en hjælp til hurtigt at løse problemer med en prækvalificeret proces, der sørger for, at kundens anmodning om support sendes videre til en tekniker, der har den fornødne viden til at besvare spørgsmålet. Værktøjet kan endvidere bruges til at få vist status for de enkelte anmodninger om support og service, herunder sager, der rapporteres telefonisk.• "HP Live" funktion til direkte online kommunikation med en HP supporttekniker inden for den normale dækningsramme (fra 8.00 til 17.00), mandag til fredag, bortset fra helligdage. HP supportteknikeren hjælper kunden med at navigere til de websider, der kan bruges i forbindelse med løsning af problemet. Der er adgang til denne online hjælp via knappen "HP Live", der findes på visse websider.• Søgning i videndatabaser hos HP eller tredjeparter i forbindelse med udvalgte tredjeparts produkter, hvor kunden kan finde produktoplysninger og svar på supportspørgsmål samt deltage i supportfora og downloade softwarepatches.
Elektronisk remote overvågning og support, standardkonfiguration	<p>For kunder, der opfylder minimumskravene, stilles diagnosticeringssoftware til rådighed for udvalgte produkter. Denne software overvåger hardwarestatus og genererer notifikationer, når visse foruddefinerede betingelser registreres. Notifikationerne sendes til HP, som gennemgår dem og eventuelt iværksætter support. HP kan med kundens godkendelse foranledige, at en HP tekniker får fjernadgang til systemet i forbindelse med fejlfinding og hurtig løsning af opståede problemer. Kontakt HP vedrørende oplysninger om minimumskrav.</p>

Geografiske områder

Alle tilkaldetider forudsætter, at installationsstedet er land- eller brofast med Jylland, Fyn eller Sjælland.

Tilkaldetiden gælder for steder, der ligger inden for 180 km fra et HP Support Center, og der gælder følgende ændrede tilkaldetid for installationssteder, der ligger mere end 180 km fra et HP Support Center:

Afstand fra nærmeste HP Support Center (Allerød/Århus)	Tilkaldetid
0–180 km	4 timers onsite tilkaldetid
Mere end 180	8 timers onsite tilkaldetid

Dækning

HP Hardwaresupport onsite service dækker HP- eller Compaq-mærkede hardwareprodukter samt alle interne komponenter leveret af HP (f.eks. HP Jetdirect kort, hukommelse og cd-rom'er) samt tilsluttet HP- eller Compaq-mærket tilbehør købt sammen med hovedproduktet, f.eks. mus, tastatur, docking station og ekstern skærm.

I forbindelse med visse server- og storageprodukter vil CPU'er, diske og andre større interne og eksterne komponenter være dækket, hvis supporten omfatter disse, og de er opført på en eventuel liste over udstyr i kontrakten.

I forbindelse med HP Care Pack Services, der kun dækker desktop pc'er, workstations, tynde klienter eller bærbar pc'er, vil eksterne skærme og docking stationer ikke være dækket af denne service.

Dækning af systemer med udstyr fra flere leverandører omfatter alle de interne komponenter, som leverandøren leverer som standard samt ekstern skærm, tastatur og mus.

Forbrugsvarer, herunder men ikke begrænset til batterier og penne til Tablet pc'er, vedligeholdelseskit og andre forbrugsvarer, samt brugervedligeholdelse og enheder fra andre leverandører er ikke dækket af denne service.

I forbindelse med komponenter, der udgår, skal der findes nyt udstyr, hvilket HP vil være kunden behjælpelig med. Dækning af komponenter kan variere fra land til land.

I forbindelse med ProLiant servere og storage-systemer dækker denne service HP-mærkede hardwareoptioner, der er kvalificeret til serveren, købt samtidigt med hovedproduktet eller senere, og installeres i kabinettet, samt 22" og mindre eksterne skærme og tower UPS-optioner op til 3 kVA. Disse produkter vil være dækket på samme serviceniveau og i samme periode som serveren. UPS-batterier er ikke dækket. De generelle vilkår og betingelser for garanti er gældende.

I forbindelse med servere eller storage-systemer, der er installeret i et rack, dækker denne service alle HP-kvalificerede rack-optioner, der er installeret i rack'et. HP Care Pack Services for HP BladeSystem kabinettet dækker også koblingspaneler, Ethernet interconnects, der supporteres af HP, strømkabinet med strømforsyninger samt strømfordeling.

Kundens ansvar

Hvis relevant skal kunden registrere den dækkede hardware og HP Care Pack med det samme som angivet i HP Care Pack supportaftalen.

I forbindelse med serviceniveauer med 4 timers tilkaldetid skal kunden på HP's anfordring foranledige, at der installeres værktøjer og udstyr til fjerntilslutning. Hvis remote support er til rådighed og er påkrævet, skal kunden give HP remote adgang for at opnå 4 timers tilkaldetid.

Efter HP's anmodning er kunden forpligtet til at assistere HP ved fjernløsning af problemet ved at:

- stille alle nødvendige oplysninger til rådighed, så HP kan levere rettidig og professionel remote support
- starte selvtests og installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer
- installere de firmwareopdateringer og patches, der kan installeres af kunden
- aktivt medvirke til at HP kan identificere og løse problemet

Det er kundens ansvar rettidigt at installere firmwareopdateringer samt reservedele og ombytningsenheder, der kan installeres af kunden og som leveres af HP.

I de tilfælde hvor der leveres dele, som kunden selv kan udskifte, i forbindelse med løsning af et problem, skal kunden returnere den defekte del inden er nærmere fastsat periode. Hvis HP ikke modtager den defekte del inden for denne periode, eller hvis delen er fysisk beskadiget ved modtagelse, skal kunden betale et gebyr (fastsat af HP) for den defekte del.

Kunden skal tilmelde sig HP's elektroniske ressource for at få adgang til visse produktoplysninger og modtage proaktive meddelelser eller andre services.

Kunden skal opbevare alle originale softwarelicenser, aftaler om licensopgradering samt licensnøgler og stille dem til rådighed for HP efter anmodning.

Når kunden via brev eller e-mail får meddelelse om, at en ny version af softwaren er tilgængelig, skal kunden besvare denne meddelelse, såfremt kunden ønsker at modtage den nye softwareopdatering.

Begrænsninger

Ikke alle softwareprodukter er omfattet af softwareopdateringer. Når denne ydelse ikke er tilgængelig, vil den ikke være inkluderet i HP Software-support.

I forbindelse med visse produkter omfatter licensabonnement og softwareopdateringer kun versioner med mindre ændringer defineret af HP. Licensabonnement og softwareopdateringer til andre versioner skal anskaffes separat. Prisen for licensabonnement og softwareopdateringer til andre versioner indgår ikke i HP Software-support.

Hvis kunden har flere systemer på samme lokation, kan HP efter aftale med kunden begrænse antallet af fysiske mediesæt med opdateringer, der leveres i henhold til denne service.

Denne service skal anskaffes til alle de computersystemer hos kunden, for hvilke der ønskes support.

HP kan vælge, at services leveres via fjerndiagnosticering og -support, direkte på installationsstedet eller på anden måde, hvilket f.eks. kan være levering af dele, som kunden selv kan udskifte, f.eks. tastatur, mus og andre dele klassificeret som "Customer Self Repair Parts" eller en hel ny enhed. HP fastsætter den relevante serviceleveringsmetode.

En onsite tilkaldetid vil ikke være gældende, hvis ydelsen kan leveres via remote diagnosticering, remote support eller andre leveringsmetoder som beskrevet ovenfor.

I forbindelse med fuldt redundant storage (f.eks. XP storage array) gælder onsite tilkaldetiden for kritiske problemer, som defineret af HP, der påvirker forretningsgangen. Tilkaldetider for ikke-kritiske serviceanmodninger kan variere.

Servicedækning, herunder specifikke serviceniveauer, geografiske begrænsninger, tilkaldetider og dækningsrammer er gældende for Danmark, men kan variere fra land til land, Kontroller dette på købstidspunktet eller ved at kontakte HP i det land, hvor support skal ydes.

Eksempler på services, der ikke er omfattet:

- Gendannelse og support af operativsystem, og software og data
- Driftstest af applikationer eller yderligere test, som kunden ønsker udført
- Fejlfinding i forbindelse med tilslutning eller kompatibilitetsproblemer
- Support af netværksrelaterede problemer
- Services, der er påkrævet, fordi kunden ikke har implementeret system fixes, reparationer, patches eller ændringer modtaget fra HP
- Services, der er påkrævet, pga. kundens manglende udførelse af afværge-manøvrer, som på forhånd var anbefalet af HP

Berettiget til servicedækning

For at være berettiget til at købe HP Support Plus skal kunden have en gyldig licens til brugsretten til gældende version af softwareproduktet på det tidspunkt, supportaftalen indgås. I modsat fald kan kunden pålægges at anskaffe nødvendig licens, inden softwaren er omfattet af supportaftalen.

Bestillingsoplysninger

Tilgængeligheden af services og serviceniveauer kan variere fra land til land og kan være begrænset til udvalgte produkter og geografiske områder.

Yderligere oplysninger

Du kan få yderligere oplysninger om HP Services ved at kontakte HP eller en af vores forhandlere. Du kan også få flere oplysninger på:

www.hp.dk/hps/carepack

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Oplysningerne i dette dokument kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP produkter og services findes i de garantierklæringer, der følger med de pågældende produkter og services. Intet heri udgør en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser heri.