

HP Support Plus

HP:s kundsupportavtal



Omfattande service för hög tillgänglighet hos hårdvaran och programvaran i en IT-infrastruktur.

I HP Support Plus kombineras omfattande service för hårdvara och programvara som tillsammans säkerställer täckning av IT-infrastrukturen och gör det möjligt för dig att uppnå högre tillgänglighet inom infrastrukturen. HP samarbetar med ditt IT-team för att lösa hårdvaru- och programvaruproblem med både HP-produkter och utvalda tredjepartsprodukter.



Med HP Support Plus Service får du också nya versioner av HP-programvara och godkänd tredjepartsprogramvara som omfattas av HP-support, programrättelser och dokumentation samt licens att använda och kopiera nya versioner av programprodukter på alla system som omfattas av den ursprungliga programvarulicensen.

Tjänsten ger elektronisk åtkomst till teknisk information där din IT-personal kan hitta viktiga uppgifter om produkter och support.

Tjänstens fördelar

Tjänsten gör det möjligt för dig att få:

- Ökad drifttid i IT-infrastrukturen
- Ökad avkastning på IT-investeringarna
- Support för såväl HP-produkter som godkänd hård- och programvara från olika leverantörer
- Uppdateringar av HP-programvara och godkänd tredjepartsprogramvara till en i förväg beräknad kostnad
- Kostnaderna för inköp av enskilda programvaru-uppdateringar sänks genom abonnemang
- Stor geografisk täckning

Tjänstens egenskaper – några exempel

- Fjärrdiagnostik av problem och fjärrsupport för hårdvaru-produkter
- Hårdvaruservice på platsen
- Material
- Valbara servicefönster
- Svarstid för hårdvaruservice på platsen
- Slutförande av arbetet i samband med hårdvaruservice
- Programvarusupport
- Eskaleringsrutiner
- Licens att använda och kopiera uppdateringar av programvaruprodukterna
- Uppdateringar av programvara och dokumentation
- Åtkomst till elektronisk information och service
- Elektronisk fjärrsupport
- Ytterligare namngivna behöriga supportbeställare (tillval)
- Förebyggande underhåll (tillval)
- Rätt att behålla defekt material (tillval)

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Egenskap

Leveransspecifikationer

Fjärrdiagnostik av problem och fjärrsupport för hårdvaruprodukter

När kunden tar kontakt med HP för att få support, kommer HP att samarbeta med kunden under de servicetider som gäller för att isolera hårdvaruproblemet. Innan du får hjälp på platsen kan HP inleda och utföra fjärrdiagnostik på den hårdvara som omfattas av avtalet med hjälp av elektroniska fjärrsupportverktyg (där sådana är tillgängliga) eller använda andra sätt för att underlätta problemlösning på distans.

HP förbehåller sig rätten att avgöra vilken lösning som tillämpas för alla inrapporterade problem.

Hårdvarusupport på platsen

För tekniska problem som inte kan lösas på distans utför en auktoriserad HP-representant teknisk service på platsen för de hårdvaruprodukter som omfattas av avtalet för att återställa dem till normalt fungerande skick. När det gäller vissa skrivare, persondatorer, ProLiant- och Intel® Pentium®/Xeon™-servrar samt nätverks- och lagringsprodukter kan HP – enligt egen bedömning – välja att byta ut produkterna istället för att reparera dem. Utbytesprodukterna är nya eller har samma prestanda som nya komponenter. Utbytta produkter blir HP:s egendom.

Dessutom kan HP installera tillgängliga och tekniska förbättringar för att säkerställa att hårdvaruprodukterna fungerar på rätt sätt samt för att upprätthålla kompatibiliteten med utbytesdelar för hårdvara som tillhandahållits av HP. HP kan efter egen bedömning installera uppdateringar av den fasta programvaran som HP anser vara nödvändiga för att hårdvaruprodukten ska återställas till funktionsdugligt skick eller för att möjliggöra support av den hårdvaruprodukt som omfattas av avtalet.

Material

HP tillhandahåller alla delar och allt material som erfordras för att den hårdvara som omfattas av supporten ska kunna hållas i ett väl fungerande skick, inklusive delar och material för tillgängliga och rekommenderade tekniska förbättringar. Utbytesdelarna är nya eller har samma prestanda som nya komponenter. Utbytta delar blir HP:s egendom.

Servicefönster

Följande servicefönster är tillgängliga för godkända hårdvaruprodukter:

- **Normal kontorstid, normala arbetsdagar:** En auktoriserad HP-representant tar kontakt med kunden mellan kl 08.00 och kl 17.00 för att påbörja underhållsservice av hårdvara inom 4 timmar (programvara 2 timmar) efter det att felanmälan registrerats. Felanmälan måste ske mellan kl 08.00 och kl 13.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar, för att service ska kunna ges samma dag. Ett ärende som exempelvis tas emot kl 15.00 en vardag påbörjas senast kl 10.00 efterföljande vardag.
- **Utökad arbetstid under normala arbetsdagar:** En auktoriserad HP-representant tar kontakt med kunden mellan kl 08.00 och kl 21.00 lokal tid för att påbörja underhållsservice av hårdvara inom 4 timmar (programvara 2 timmar) efter det att felanmälan registrerats. Felanmälan tas emot mellan kl 08.00 och kl 17.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar.
- **24 x 7:** Service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan, inklusive helgdagar.

Vilka servicetider som är tillgängliga varierar lokalt. På närmaste lokalkontor finns mer information om öppettider.

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper, forts

Egenskap	Leveransspecifikationer
Svarstid för hårdvaruservice på platsen	<p>Svarstiden för service på platsen definieras som den tid som förflyter från det att kundens begäran om service tas emot och registreras hos HP till HP:s representant anländer till kundens anläggning, om denna tid faller inom det specificerade servicefönstret.</p> <p>Följande svarstider för service på platsen är tillgängliga för godkända hårdvaruprodukter:</p> <ul style="list-style-type: none">• 4 timmars svarstid: En auktoriserad HP-representant kommer till kunden för att påbörja underhållsservice av hårdvaran inom 4 timmar efter det att begäran om service har registrerats, om denna tid faller inom det servicefönster som avtalet omfattar.
Slutförande av arbetet	<p>När en auktoriserad HP-representant anländer till kundens anläggning fortsätter denna att utföra service (på platsen eller på distans, beroende på vad HP anser vara lämpligt) tills hårdvaruprodukterna 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.</p>
Programvarusupport	<p>När ett programvaruproblem har registrerats blir kunden kontaktad av en ingenjör från HP Response Center inom 2 timmar. HP ger åtgärdande support för att lösa programvaruproblem som är identifierbara och kan reproduceras av kunden. HP ger även support för att hjälpa kunden identifiera problem som är svåra att reproducera. Kunden får assistans vid felsökning av problem och hjälp med att lösa konflikter mellan konfigurationsparametrar.</p>
Eskaleringsrutiner	<p>HP har upprättat formella eskaleringsrutiner för att lösa mycket komplexa hårdvaru- och programvaruproblem. Personal på det lokala HP-kontoret koordinerar problemskaleringen snabbt genom att engagera specialister inom HP och utvalda tredjepartsleverantörer av hårdvaru- och programvaruprodukter från olika tillverkare.</p>
Licens att använda och kopiera uppdateringar av programvaruprodukterna	<p>Kunden får licens att använda och kopiera uppdateringar av programvaruprodukter på alla system som omfattas av den ursprungliga programvarulicensen. Kunden får även använda och kopiera uppdateringar av HP- eller tredjepartsprogramvara på varje system som omfattas av denna tjänst enligt beskrivningen i bilaga E16, HP:s försäljnings- och servicevillkor, samt i bilaga SS5, HP:s supporttjänster.</p>
Uppdateringar av programvara och dokumentation	<p>När HP ger ut uppdateringar av HP-programvaror får den systemansvarige eller en annan av kunden utsedd person hos kunden tillgång till de senaste versionerna av programvara och dokumentation. För utvalda tredjepartsprogramvaror tillhandahåller HP uppdateringar när sådana blir tillgängliga från tredje part. HP kan i annat fall ge kunden instruktioner om hur kunden erhåller programuppdateringar direkt från tredje part. För vissa programvaruprodukter kan kunden välja mellan olika medietyper som denne vill ha uppdateringen via. Genom denna tjänst får kunden även en åtkomstkod eller licensnyckel, eller anvisningar om hur en åtkomstkod eller licensnyckel erhålls, när en sådan krävs för att kunden ska kunna installera eller köra den senaste versionen av programvaran.</p>
Åtkomst till elektronisk support-information och -service	<p>Som en del av denna tjänst ger HP kunden åtkomst till hårdvaru- och programvarurelaterade elektroniska och webbaserade verktyg och tjänster.</p> <p>Om kunden tecknar Support Plus-avtal har kunden tillgång till tjänster som är fritt tillgängliga för alla registrerade användare av programvarusupport, plus ytterligare funktioner: webbaserade sökningar i tekniska supportdokument som underlättar problemlösning, nedladdning av HP:s programrättelser, rapportering och kontroll av felanmälanens status samt åtkomst till lösenord som krävs för användning av HP:s diagnostikverktyg.</p> <p>Om den ursprungliga programvaruleverantören gör programrättelser i eller uppdaterar informationen för sådana tredjepartsprodukter som omfattas av HP-support och dessa görs tillgängliga för HP, kan kunden också få åtkomst till dessa som en del av denna tjänst.</p> <p>För vissa HP-produkter är online-tjänsten SUM (Software Update Manager) för programvaruuppdateringar tillgänglig för kunden som tillval. Med SUM kan kunden ladda ned uppdateringar av programvara och dokumentation, beställa fysiska leveranser, se orderstatus och -historik samt erhålla information om programvaruuppdateringar via e-post.</p>
Elektronisk fjärrsupport	<p>Kunder som uppfyller minimikraven har tillgång till diagnostikprogramvaran ISEE (Instant Support Enterprise Edition) för fjärrövervakning av hårdvaruhändelser i realtid för godkända produkter. Mer information om minimikraven finns på lokala HP-säljkontor. Denna programvara övervakar hårdvarans status och genererar meddelanden när vissa fördefinierade tillstånd detekteras. Meddelandena vidarebefordras till HP för granskning och eventuell support. Efter kundens godkännande och HP:s bedömning kan HP:s representant använda nätverksåtkomst på distans för felsökning och snabbare problemlösning.</p>

Specifikationer

Tabell 2. Tillvalstjänster

Egenskap	Leveransspecifikationer
Ytterligare namngivna behöriga supportbeställare	Support för tre namngivna supportbeställare hos kunden ingår i Support Plus. Kunden kan också köpa ett tillval som berättigar till ytterligare supportbeställare.
Förebyggande underhåll	<p>En HP-auktoriserad representant anländer till kundens anläggning med regelbundna intervall för att utföra diagnostik, kontrollera felloggar samt för att hitta eventuella hårdvaruproblem.</p> <p>HP-representanten kan också kontrollera om det finns problem genom att inspektera kablar och kabelanslutningar eller visuella statusindikatorer på den hårdvara som omfattas av servicen - även temperatur- och luftfuktighetsnivåer kan jämföras med leverantörens rekommendationer. Dessutom kan tillämpliga konstruktionsförbättringar och uppdateringar av den fasta programvaran (firmware) installeras som enligt HP:s bedömning är nödvändiga för att man ska kunna underhålla hårdvaruutrustningen och säkerställa prestandan. Ingenjören kan också lämna en slutrapport om hårdvarans tillstånd.</p> <p>Förebyggande underhållsservice utförs normala arbetsdagar under normal kontorstid (utom helgdagar), oavsett vilket servicefönster som är valt.</p>
Rätt att behålla defekt material	<p>Det kan uppstå situationer då kunden inte vill lämna ut en defekt hårddisk därför att den innehåller känsliga data.</p> <p>Med detta servicealternativ, som är tillgängligt för godkända produkter, upphävs HP:s rätt att överta en defekt hårddiskkomponent på vilken kunden har lagrat känsliga data.</p>

Resezoner

Svarstiderna för hårdvaruservice på platsen gäller endast om produkten finns inom 160 km från ett primärt HP-supportkontor.

Resezoner kan variera på olika platser.

För anläggningar som befinner sig mer än 160 km från ett primärt HP-supportkontor modifieras svarstiderna för längre resor på följande sätt:

Avstånd från primärt HP-supportkontor	Servicenivå med 4 timmars svarstid
0–160 km	4 timmar
161–320 km	8 timmar
320 km	Fastställs vid tidpunkten för köpet och är beroende av tillgängliga resurser

Avstånd från primärt HP-supportkontor	Servicenivå med service nästa dag
0–160 km	Nästa dag enligt servicefönstret
161–320 km	1 ytterligare dag
321–480 km	2 ytterligare dagar
Mer än 480 km	Fastställs vid tidpunkten för köpet och är beroende av tillgängliga resurser

Programvaruuppdateringar	<p>Programvaruuppdateringar är inte tillgängliga för alla programvaruprodukter. På begäran tillhandahåller HP en lista med programvaruprodukter som inte kräver programvaruuppdateringar. När denna tjänst inte är tillgänglig, ingår den inte i HP Support Plus.</p> <p>För vissa telekommunikationsprodukter omfattar programvaruuppdateringar endast mindre uppgraderingar; nya versioner köps då separat. På begäran tillhandahåller HP en lista över de programvaruprodukter där nya versioner inte är inkluderade i priset för programvaruuppdatering. Priset för nya versioner av dessa programvaruprodukter ingår inte i HP Support Plus.</p> <p>Om kunden har flera system på samma plats kan HP begränsa det antal fysiska leveranser av programvaruuppdateringar som tillhandahålls inom ramen för denna tjänst.</p>
Programvarusupport	<p>Programvarusupport måste köpas för varje system i kundens miljö som kommer att kräva support.</p>
Hårdvaruservice på platsen	<p>Efter HP:s bedömning utförs service med en kombination av fjärrdiagnostik och -support, service på platsen och andra servicemetoder. Andra servicemetoder kan vara med kurir som kommer med delar som kan bytas av kunden som t ex tangentbord, mus eller en hel utbytesenhet. HP avgör vilken servicemetod som är lämplig för att man ska kunna utföra snabb och effektiv support.</p> <p>Den garanterade svarstiden för support på platsen gäller inte om tjänsten kan utföras via fjärrdiagnostik, fjärrsupport eller annan servicemetod enligt ovan.</p> <p>För helt redundanta lagringstekniker (t ex XP-lagringssystem) gäller den garanterade svarstiden kritiska problem som, enligt HP:s bedömning, påverkar verksamheten eller försämrar prestandan hos antingen kritiska eller redundanta komponenter. Svarstiderna för icke-kritiska problem kan variera.</p> <p>Bland annat följande ingår inte i denna tjänst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Återställning av operativsystem, annan programvara och data• Felsökning avseende sammankopplings- eller kompatibilitetsproblem (gäller inte supporttjänster för nätverksenheter)• Support för nätverksrelaterade problem (gäller inte supporttjänster för nätverksenheter)• 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

Omfattning

För att få köpa HP Support Plus-tjänster måste kunden ha licens och rätten att använda den version av programvaruprodukten som är aktuell vid avtalsperiodens början. I annat fall kan en extra avgift tillkomma för att kunden ska kunna utnyttja tjänsten.

Kundens ansvar

Kunden ska behålla, och på begäran överlämna, alla ursprungliga programvarulicenser, licensavtal för uppgraderingar och licensnycklar till HP.

Kunden måste acceptera att använda alla programvaruprodukter i enlighet med aktuella licensvillkor för HP-programvara motsvarande kundens erforderliga underliggande programvarulicens eller, om så är tillämpligt, i enlighet med de aktuella licensvillkoren från tredje part. Detta innebär alla ytterligare licensvillkor för programvara som kan medfölja programvaruuppdateringar som tillhandahålls inom ramen för denna tjänst.

När kunden per brev eller e-post blir aviserad om att en ny version av programvaran är tillgänglig är det kundens ansvar att besvara denna avisering om denne vill ha den nya programvaruuppdateringen.

Det åligger kunden att registrera sig för vårt elektroniska hjälpmedel för att erhålla information om programvaruprodukter och ladda ned HP:s programrättelser.

Kunden skall på HP:s begäran assistera HP vid problemlösning på distans genom att göra följande:

- 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
- Starta självtester och/eller installera och köra andra diagnostikverktyg och program
- Installera uppdateringar av fast programvara och rättelser som kan installeras av kunden
- Utföra andra rimliga åtgärder för att hjälpa HP att identifiera och lösa problemet

HP Support Plus

Möjlighet att öka IT-infrastrukturens driftstid och avkastning genom att du får den support du behöver – för hård- och programvara.

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

Efter HP:s 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 utrustning som omfattas av avtalet, måste kunden ge HP fjärråtkomst för att svarstiden på 4 timmar ska kunna erhållas.

Allmänna åtgärder/övriga undantag

Distribution av utvalda uppdateringar av tredjepartsprogramvara, licensavtal och licensnycklar kan komma att ske direkt från tredjepartsleverantören till kunden.

Beställningsinformation

Om du vill beställa HP Support Plus tar du kontakt med din lokala HP-representant och uppger produktnumret:

- HA109AC
- HA110AC

Ytterligare information

Ytterligare information om HP Support Plus kan du få på något av våra säljkontor världen över eller på vår webbplats www.hp.com/hps/support
www.openview.hp.com/services

© 2004 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 -tjänster beskrivs i de uttryckliga garantier som medföljer produkterna och tjänsterna. Ingenting i detta dokument skall anses utgöra en utökning av sådan garanti. HP ansvarar inte för tekniska eller redaktionella fel i detta dokument. Intel, Pentium och Xeon är varumärken i USA eller registrerade varumärken tillhörande Intel Corporation. HP:s kundsupportavtal regleras av villkoren i bilaga SS5 HP:s supporttjänster, HP:s allmänna bestämmelser för försäljning och service, HP:s Business terms eller HP:s globala avtal samt en arbetsbeskrivning, beroende på vad som är tillämpligt.

Om du vill veta mer, besök www.hp.com

5981-8505SVE. Januari 2004

