

HP Foundation Care-service



HP's serviceydelser

Hovedpunkter for serviceydelserne

- Valg af Foundation Care serviceniveauer
- Eskalering
- HP's elektroniske fjernsupportløsning
- Grundlæggende softwaresupport og Hjælp til supporthenvendelser om software fra andre leverandører end HP på kvalificerede HP-hardwareprodukter
- Adgang til elektroniske supportoplysninger og serviceydelser
- **Hardwaresupport:**
 - Fjerndiagnosticering af problemer og support
 - Onsite hardwaresupport
 - Reservedele og materialer
- **Softwaresupport:**
 - Adgang til tekniske specialister
 - Licens til at bruge softwareopdateringer
 - Softwaresupport
 - Installationssupport
 - Softwareydelser og driftssupport
 - Opdateringer af software og dokumentation
- **Valgfrie serviceydelser:**
 - Tilbageholdelse af defekte medier (kun for kvalificerede hardwareprodukter)
 - Omfattende tilbageholdelse af defekt materiale (kun for kvalificerede hardwareprodukter)
 - Forebyggende vedligeholdelse (kun for kvalificerede hardwareprodukter)

Serviceoverblik

HP Foundation Care-service (HP Foundation Care) består af omfattende hardware- og softwareserviceydelser, hvis formål er at øge tilgængeligheden af din IT-infrastruktur. HP's tekniske specialister samarbejder med dine IT-medarbejdere for at løse hardware- og softwareproblemer med HP-produkter og udvalgte tredjepartsprodukter.

For hardwareprodukter, der er dækket af HP Foundation Care, omfatter servicen fjern-diagnosticering og fjernsupport samt hardwarereparation på stedet, hvis det er nødvendigt for at løse et problem. For kvalificerede HP-hardwareprodukter kan denne service også omfatte grundlæggende softwaresupport og Hjælp til supporthenvendelser for udvalgte software fra andre leverandører end HP. Kontakt HP for flere oplysninger og bestemmelse af, hvilke kvalificerede softwareprodukter der kan indgå i din hardwareproduktdekning. For softwareprodukter, der er dækket af HP Foundation Care, yder HP teknisk fjernsupport og adgang til softwareopdateringer og programrettelser. HP udgiver opdateringer til software og referencemanualer, så snart de er tilgængelige for visse HP-understøttede softwareprodukter for alle systemer, processorer, processorkerner og slutbrugere, hvis det tillades i softwarelicensen fra HP eller den oprindelige producent. Opdateringer til visse HP-understøttede tredjepartssoftwareprodukter medtages, når de bliver tilgængelige fra den oprindelige softwareproducent.

Desuden giver HP Foundation Care-service elektronisk adgang til relaterede produkt- og supportoplysninger, hvilket giver dine IT-medarbejdere mulighed for at finde disse vigtige, kommercielt tilgængelige oplysninger. For tredjepartsprodukter afhænger adgangen af tilgængeligheden af oplysninger fra den oprindelige producent.

Du kan vælge mellem en række niveauer for reaktiv support til at opfylde virksomheds- og driftskravene.

Specifikationer

Tabel 1. Serviceydelser

Ydelse	Beskrivelse
	<p>HP Foundation Care-serviceniveauerne nedenfor afhænger af produktet. Dækningstidsrum og tilkaldetider for hardwaresupport gælder dækkede hardwareprodukter, og dækningstidsrum og tilkaldetider for softwaresupport gælder dækkede softwareprodukter.</p> <p>Alle dækningstidsrum afhænger af de lokale forhold. Produktudvalget kan variere. Kontakt HP's lokale salgskontor for at få detaljerede oplysninger om servicetilbud og produktudvalg.</p> <p>Se tabel 1 for yderligere ydelser og beskrivelser.</p>
HP Foundation Care-serviceniveauer	<p>For produkter, der er dækket af Foundation Care, tilbyder HP tre forskellige serviceniveauer:</p> <ul style="list-style-type: none">– HP Foundation Care NBD-service– HP Foundation Care 24x7-service– HP Foundation Care CTR-service <p>HP Foundation Care-sortimentet tilbyder også de samme tre serviceniveauer med medtagelse af tilbageholdelse af defekte medier (DMR) og omfattende tilbageholdelse af defekt materiale (CDMR) som yderligere kerneydelser. Se yderligere oplysninger om DMR og CDMR i tabel 2.</p> <p>Oplysningerne om HP Foundation Care-serviceniveauerne er skitseret i nedenstående tekst.</p>

Tabel 1. Serviceegenskaber (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
HP Foundation Care NBD-service	<p>Hardwaresupport:</p> <ul style="list-style-type: none">– Dækningstidsrum: Standardåbningstider, standardarbejdsdage: Servicen kan anvendes 9 timer om dagen, mellem kl. 8.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag, undtagen helligdage.– Tilkaldetid på stedet: Respons hos kunden næste hverdag: I forbindelse med dækket hardware, hvor problemet ikke kan løses via fjernsupport, vil HP – inden for, hvad der er kommercielt rimeligt – tilstræbe at tage ud til kundens virksomhed næste hverdag. En autoriseret HP-repræsentant ankommer hos kunden inden for dækningsrammen for at starte vedligeholdelsesservice for hardware den næste dækningsdag, efter at HP har logført og bekræftet anmodningen. Tilkaldetiden på stedet er det tidsrum, der begynder, når serviceanmodningen er modtaget og bekræftet af HP, som beskrevet i afsnittet "Generelle bestemmelser/andre undtagelser". Tilkaldetiden på stedet slutter, når HP's autoriserede repræsentant ankommer hos kunden, eller når den rapporterede hændelse lukkes, fordi HP har fastslået, at der ikke er behov for at sende en medarbejder ud til virksomheden på det pågældende tidspunkt. Anmodninger om service, der modtages uden for dækningsrammen, logges næste arbejdsdag, og ydelsen leveres den efterfølgende dækningsdag. <p>Softwaresupport:</p> <ul style="list-style-type: none">– Dækningstidsrum: Standardåbningstider, standardarbejdsdage: Servicen kan anvendes 9 timer om dagen, mellem kl. 8.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag, undtagen helligdage.– Tilkaldetid for fjernsupport: Når et softwareproblem er registreret, reagerer en HP Solution Center-tekniker på henvendelsen inden for to timer, som angivet i afsnittet "Softwaresupport" i tabel 1.
HP Foundation Care 24x7-service	<p>Hardwaresupport:</p> <ul style="list-style-type: none">– Dækningstidsrum: Døgnet rundt: Der ydes support 24 timer i døgnet, syv dage om ugen, inklusive helligdage.– 4 times tilkaldetid på stedet: I forbindelse med dækket hardware, hvor problemet ikke kan løses via fjernsupport, vil HP – inden for, hvad der er kommercielt rimeligt – tilstræbe at tage ud til kundens virksomhed inden for 4 timer. En autoriseret HP-repræsentant ankommer hos kunden for at påbegynde hardwarevedligeholdelse inden for 4 timer efter, at HP har registreret og bekræftet henvendelsen. Tilkaldetiden på stedet er det tidsrum, der begynder, når serviceanmodningen er modtaget og bekræftet af HP, som beskrevet i afsnittet "Generelle bestemmelser/andre undtagelser". Tilkaldetiden på stedet slutter, når HP's autoriserede repræsentant ankommer hos kunden, eller når den rapporterede hændelse lukkes, fordi HP har fastslået, at der ikke er behov for at sende en medarbejder ud til virksomheden på det pågældende tidspunkt. <p>Softwaresupport:</p> <ul style="list-style-type: none">– Dækningstidsrum: Døgnet rundt: Der ydes support 24 timer i døgnet, syv dage om ugen, inklusive helligdage.– Tilkaldetid for fjernsupport: Når et softwareproblem er registreret, reagerer en HP Solution Center-tekniker på henvendelsen inden for to timer, som angivet i afsnittet "Softwaresupport" i tabel 1.
HP Foundation Care CTR-service	<p>Hardwaresupport:</p> <ul style="list-style-type: none">– Dækningstidsrum: Døgnet rundt: Der ydes support 24 timer i døgnet, syv dage om ugen, inklusive helligdage.– 6 timers reparationstid: I forbindelse med kritiske problemer (risikoniveau 1 eller 2) tilstræber HP inden for rimelighedens grænser at bringe den dækkede hardware tilbage til normal driftstilstand inden for 6 timer fra den oprindelige serviceanmodning. Tilgængeligheden af tiden fra tilkaldelse til reparation afhænger af, hvor langt kunden bor fra det nærmeste HP Support Center, som beskrevet i afsnittet "Rejsezone".

Tabel 1. Serviceegenskaber (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
	<p>For ikke-kritiske problemer (risikoniveau 3 eller 4), eller hvis kunden anmoder om det, vil HP samarbejde med kunden om at planlægge et tidspunkt, hvor løsningen af problemet kan påbegyndes, og reparationstiden vil så starte på det tidspunkt. Risikoniveauerne er defineret i afsnittet "Generelle bestemmelser/andre undtagelser".</p> <p>Reparationstiden er det tidsrum, der begynder, når den oprindelige serviceanmodning er modtaget og bekræftet af HP, eller når arbejde, som er planlagt sammen med kunden, påbegyndes, som beskrevet i afsnittet "Generelle bestemmelser/andre undtagelser". Reparationstiden slutter, når HP fastslår, at hardwaren er repareret, eller når serviceanmodningen lukkes, fordi HP har fastslået, at der ikke er behov for at sende en medarbejder ud til virksomheden.</p> <p>Reparationen betragtes som udført, når HP verificerer, at hardwarefejlen er rettet, eller at hardwaren er blevet udskiftet. HP kan ikke gøres ansvarlig for evt. mistede data, og det er kundens eget ansvar at implementere relevante procedurer for sikkerhedskopiering. HP's verificering kan bestå af gennemført power-on self-test, standalone diagnosticering eller en visuel bekræftelse af, at produktet fungerer korrekt. HP afgør, hvilke test der skal gennemføres for at verificere, at hardwaren er repareret. HP kan vælge at udskifte produktet midlertidigt eller permanent for at opfylde tilsagnet om reparationstid. Erstatningsprodukter er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevne. Erstattede produkter bliver HP's ejendom.</p> <p>Det tager 30 dage fra anskaffelsen af denne serviceydelse at klargøre og udføre de nødvendige gennemgange og processer, så tilsagnet om reparationstiden for hardware kan træde i kraft. I denne 30-dages periode og op til 5 yderligere arbejdsdage efter gennemgangen yder HP 4 timers tilkaldetid på stedet.</p> <p>Forbedret lagerstyring af reservedele</p> <p>For at understøtte HP's reparationstid vedligeholdes et lager med kritiske reservedele til kunder, som har valgt muligheden for reparationstid. Delene befinder sig på et lager, som HP har udpeget. Reservedelene kan gøres tilgængelige for HP's autoriserede repræsentanter i løbet af meget kort tid i forbindelse med en supportanmodning.</p> <p>Softwaresupport:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dækningstidsrum: Døgnet rundt: Der ydes support 24 timer i døgnet, syv dage om ugen, inklusive helligdage. – Tilkaldetid for fjernsupport: Når et softwareproblem er registreret, reagerer en HP Solution Center-tekniker på henvendelsen inden for to timer, som angivet i afsnittet "Softwaresupport" i tabel 1.
Eskalering	<p>HP Foundation Care-supporttydelserne nedenfor afhænger af produktet. HP yder hardwaresupporttydelserne for dækkede hardwareprodukter og softwaresupporttydelserne for dækkede softwareprodukter.</p> <p>HP har etableret formelle eskaleringsprocedurer i forbindelse med løsning af komplekse problemer. Den lokale HP-ledelse koordinerer problemskaleringen ved at hente hjælp fra relevante HP-eksperter for at hjælpe kunden med at løse problemerne. For visse tredjepartssoftwareprodukter, som HP yder softwaresupport til og opdaterer serviceydelser, følger HP den eskaleringsprocedure, der er aftalt mellem HP og tredjepartsleverandøren for at hjælpe med at løse problemet.</p>
HP's elektroniske fjernsupportløsning	<p>HP's elektroniske fjernsupportløsning har stærke fejlfindings- og reparationskapaciteter til kvalificerede produkter. Den kan omfatte løsninger med ekstern systemadgang og den kan give en praktisk samlet administration og overblik over aktuelle hændelser/incidents og historik. HP's supportspecialist vil til enhver tid kun benytte fjernadgang til systemet med kundens tilladelse. Vha. den eksterne systemadgang kan HP's supportspecialist udføre en mere effektiv fejlfinding og hurtigere løse problemet.</p>

Tabel 1. Serviceegenskaber (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
Grundlæggende softwaresupport og Hjælp til supporthenvendelser om software fra andre leverandører end HP på kvalificerede HP-hardwareprodukter	<p>Hvis kunden ikke har købt HP Foundation Care-support til visse softwareprodukter fra andre leverandører end HP, som er på kvalificeret hardwareudstyr, der er dækket af HP Foundation Care-support, yder HP grundlæggende softwaresupport og tilkaldeydelse som beskrevet nedenfor, i stedet for Foundation Care-software-support som beskrevet i afsnittet "Softwaresupport" i tabel 1.</p> <p>Grundlæggende softwaresupport på visse softwareprodukter fra andre leverandører end HP er begrænset til følgende: HP forsøger at løse problemer på disse produkter ved at anvende eller bede kunden om at anvende rettelser, som er gjort tilgængelige for eller kendes af HP. I visse tilfælde kan supporten være begrænset til kommunikation om en kendt rettelse i form af installation af en softwareopdatering eller rettelse, og kunden henvises til kilderne til den pågældende opdateringer eller rettelser, da adgang til den kendte rettelse kræver yderligere serviceaftaler enten med HP eller den pågældende softwareleverandør. Hvis problemet stadig ikke er løst, kan Hjælp til supporthenvendelser aktiveres, hvis kunden anmoder om det. Grundlæggende softwaresupport ydes 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen.</p> <p>Hvis HP fastslår, at et problem skyldes udvalgt software fra en uafhængig leverandør, og hvis problemet ikke løses ved at kunden anvender kendte, tilgængelige rettelser, vil HP, hvis kunden anmoder om det, hjælpe med at rette en supporthenvendelse til tredjepartsleverandøren.</p> <p>Hjælp til supporthenvendelser kan kun ydes i situationer, hvor der er indgået relevante aktive supportaftaler med udvalgte leverandører og kunden har sørget for at sikre, at HP kan rette supporthenvendelser til leverandørerne på kundens vegne. HP henvender sig til softwareleverandøren og giver oplysninger om kundens problem som fremskaffet under Grundlæggende softwaresupport-serviceanmodningen. Herefter er det den uafhængige softwareleverandørs ansvar at løse kundens problem. Når henvendelsen er overgået til den uafhængige softwareleverandør, er henvendelsen underlagt supportniveauerne i aftalen mellem kunden og den uafhængige leverandør.</p> <p>Når softwareleverandøren arbejder på sagen, vil HP afslutte HP-serviceanmodningen, men kunden kan om nødvendigt genoptage den med HP på et senere tidspunkt ved at angive det oprindelige id-nummer for serviceanmodningen.</p> <p>Bemærk: Der er en liste over de softwareprodukter fra andre leverandører end HP, som er kvalificerede til grundlæggende softwaresupport og hjælp til supporthenvendelser, på www.hp.com/go/collaborativesupport.</p>
Adgang til elektroniske supportoplysninger og serviceydelser	<p>Som en del af denne ydelse giver HP kunden adgang til visse kommercielle elektroniske og webbaserede værktøjer. Dette omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visse ressourcer, der stilles til rådighed for registrerede brugere med sammenkædede rettigheder, f.eks. download af udvalgte HP-programrettelser og firmwareopdateringer, abonnement på hardwarerelaterede, proaktive servicemeddelelser og deltagelse i supportfora, hvor det er muligt at løse problemer og dele sine metoder med andre registrerede brugere • Udvidet webbaseret søgning efter tekniske supportdokumenter som hjælp til hurtigere problemløsning • Visse HP diagnosticeringsværktøjer med adgangskode • Et webbaseret værktøj til indsendelse af spørgsmål direkte til HP. Support Case Manager er en hjælp til hurtigt at løse problemer med en prækvalificeret proces, der sørger for, at kundens anmodning om support sendes videre til en ressource, 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 • Databaser hos HP eller tredjepart for visse tredjepartsprodukter, hvor kunder kan søge efter og hente produktoplysninger, finde svar på supportspørgsmål, softwarerettelser eller deltage i supportfora og hente softwareopdateringer. Denne ydelse kan være underlagt tredjeparts adgangsbegrænsninger • Portalen til softwareopdatering og licensering, hvor kunden har mulighed for elektronisk at hente, proaktivt at administrere og planlægge softwareprodukter. Adgang til portalen sker via HP Support Center

Tabel 1. Serviceegenskaber (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
Hardwaresupport	
Fjerndiagnosticering af problemer og support	<p>Når kunden har rettet henvendelse, og HP har bekræftet modtagelsen af denne henvendelse, som beskrevet i afsnittet Generelle bestemmelser/ andre undtagelser, vil HP arbejde sammen med kunden om at isolere hardwareproblemet og udføre fjernfejlfinding og -løsning af problemet inden for det tidsrum, som dækningsrammen omfatter. Inden der eventuelt sendes en medarbejder ud til kunden, kan HP iværksætte og udføre fjerndiagnosticering vha. elektroniske fjernsupportløsninger, som kan bruges til at få adgang til de dækkede produkter, eller vha. andre værktøjer, der kan bruges til fjernproblemløsning.</p> <p>HP yder telefonisk hjælp til installation af firmware, som kan installeres af kunden, og CSR-dele, inden for ydelsens dækningsramme.</p> <p>Uanset kundens dækningsramme kan problemer med dækket hardware rapporteres til HP pr. telefon eller via internetportalen (afhængigt af, hvad der er tilgængeligt i det pågældende område) eller som en automatiseret rapport via HP's elektroniske fjernsupportløsninger døgnet rundt, hele ugen. HP bekræfter modtagelsen ved at logge henvendelsen, give sagen et id-nummer og give kunden dette id-nummer. HP forbeholder sig retten til at afgøre den endelige løsning af alle rapporterede problemer.</p>
Onsite hardwaresupport	<p>I forbindelse med hardwareproblemer, der efter HP's bedste overbevisning ikke kan løses via fjernsupport, vil en autoriseret HP-repræsentant yde onsite teknisk support af de dækkede hardwareprodukter, så de bringes tilbage til normal driftstilstand. I forbindelse med visse produkter kan HP vælge at udskifte produkterne i stedet for at reparere dem. Erstatningsprodukter er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevne. Erstattede produkter bliver HP's ejendom.</p> <p>Når HP's autoriserede repræsentant ankommer hos kunden, fortsættes serviceydelsen enten på stedet eller vha. fjernsupport, efter HP's eget skøn, indtil produktet er repareret. Arbejdet kan afbrydes midlertidigt, hvis der skal bruges reservedele eller yderligere ressourcer, men genoptages med det samme, når disse er fremskaffet. Kontinuerligt arbejde gælder muligvis ikke for den onsite support, der ydes til desktops, mobile og forbrugerprodukter.</p> <p>Reparationen betragtes som udført, når HP verificerer, at hardwarefejlen er rettet, eller at hardwaren er blevet udskiftet.</p> <p>Reparation ved fejl (Fix-on-Failure): På det tidspunkt, hvor HP yder teknisk support onsite, kan HP desuden vælge at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Installere tilgængelige og anbefalede tekniske forbedringer for at sikre, at kundens hardwareprodukter fungerer korrekt, og at ombytningsdele, som er leveret af HP, er kompatible.• Installere eventuelle firmwareopdateringer, der ifølge HP ikke kan installeres af kunden selv, og som måtte være påkrævet, for at sikre, at produktet fungerer korrekt, og at HP fortsat kan yde support til udstyret, og som kunden (hvis det er relevant) har den krævede licens til at bruge. <p>Reparation ved anmodning (Fix-on-Request): Inden for dækningsperioden vil HP på kundens anmodning desuden installere kritiske firmwareopdateringer, som ifølge HP ikke kan installeres af kunden, og som kunden (hvis det er relevant) har den krævede licens til at bruge. Kritiske firmwareopdateringer er firmwareopdateringer, som ifølge HP's produktdivisions anbefalinger skal installeres øjeblikkeligt.</p> <p>Uanset eventuelle modstridende bestemmelser i dette dokument eller HP's nuværende standardsalgsbetingelser dækker eller erstatter HP – i forbindelse med udvalgte storage-arrays eller båndprodukter til virksomheder – defekte eller opbrugte batterier, så det dækkede produkt fungerer korrekt.</p>

Tabel 1. Serviceegenskaber (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
Reserve dele og materialer	<p>HP leverer alle de HP-understøttede reserve dele og det materiale, der skal bruges for at holde det dækkede hardwareprodukt i god driftsmæssig stand, herunder reserve dele og materialer i forbindelse med tilgængelige tekniske forbedringer, der kræves for, at HP fortsat kan yde support til produktet. Erstatningsdele er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevne. Erstattede dele bliver HP's ejendom. Kunder, som vil beholde, afmagnetisere eller på anden måde fysisk tilintetgøre erstattede dele, faktureres og skal betale katalogprisen for reservedelen. Tilbehør og forbrugsmaterialer understøttes ikke og leveres ikke som del af denne serviceydelse; standardvilkår og -betingelser gælder for forsyninger og forbrugsmaterialer.</p> <p>Maksimal supporteret levetid/udnyttelse:</p> <p>De dele og komponenter, der har overskredet deres levetid og/eller maksimale grænse for brug, som angivet i brugsvejledningen, produktspecifikationerne eller det tekniske dataark, vil ikke blive leveret, repareret eller erstattet som del af denne serviceydelse.</p>
Softwaresupport	
Adgang til tekniske specialister	Kunden kan få adgang til HP's tekniske specialister via telefon, elektronisk kommunikation eller fax (hvis dette findes lokalt) og få hjælp til at løse problemer med softwareimplementering eller driftsmæssige problemer.
Licens til at bruge softwareopdateringer	<p>Kunden får licens til at bruge softwareopdateringer til HP's software eller HP-understøttet tredjepartssoftware til alle systemer, sokler, processorer, processorer og slutbrugerlicenser, der hører under denne serviceydelse, som det fremgår af den oprindelige softwarelicens fra HP eller den pågældende producent, forudsat at kunden retmæssigt har købt den oprindelige softwarelicens.</p> <p>Licensvilkårene er beskrevet i HP's softwarelicensvilkår i henhold til kundens relevante licensbetingelser fra HP eller tredjepart, herunder eventuelle yderligere softwarelicensvilkår, der måtte følge med softwareopdateringer, der tilbydes som en del af denne serviceydelse.</p> <p>I stedet for at købe en midlertidig softwareproduktlicens giver denne service for visse tredjepartsprodukter kunden mulighed for at hente den aktuelle version af softwaren og alle softwareopdateringer, der udgives i løbet af supportaftalens løbetid, fra et websted, som HP eller en tredjepartsleverandør er vært for.</p>
Softwaresupport	
	Når der registreres et softwareproblem, reagerer en HP-tekniker fra Solution Center på henvendelsen inden for to timer. Opkald, der modtages og besvares uden for servicens dækningstidsrum, registreres den næste dag, hvor kunden har et dækningstidsrum (kan variere efter den geografiske beliggenhed). HP yder afhjælpende support for at løse identificerbare softwareproblemer, som kan reproducere af kunden. HP hjælper endvidere kunden med at identificere problemer, der er vanskelige at reproducere. Kunden får desuden assistance i forbindelse med fejlfinding af problemer og valg af konfigurationsparametre for understøttede konfigurationer.
Installationssupport	
	<p>Der ydes begrænset rådgivningssupport, der omfatter grundlæggende assistance til kunder, der har problemer i forbindelse med installationen af et softwareprodukt, eller som har brug for råd om korrekte installationsmetoder og opdatering af selvstændige programmer. Der ydes også begrænset rådgivningssupport i forbindelse med softwareprodukter, der er installeret i et netværksmiljø. Omfanget af rådgivningssupporten afgøres ene og alene af HP.</p> <p>Undtagelserne i denne rådgivningssupport inkluderer, men er ikke begrænset til, følgende: hentning af komplette softwarepakker eller gennemgang med kunden af en installation fra start til slut. Disse services kan købes mod ekstrabetaling og kan købes separat hos HP.</p>

Tabel 1. Serviceegenskaber (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
Softwareydelser og driftssupport	HP stiller oplysninger, der er kommercielt tilgængelige, til rådighed i forbindelse med aktuelle produkttydelser, kendte problemer og tilgængelige løsninger, samt rådgivning og hjælp vedrørende drift.
Opdateringer af software og dokumentation	Når HP frigiver opdateringer af software og referencemanualer, stilles disse til kundens rådighed. I forbindelse med software fra tredjepartsleverandører leverer HP softwareopdateringerne, når og hvis de frigives, eller HP giver kunden besked om, hvordan kunden kan få softwareopdateringerne direkte fra leverandøren. Endvidere modtager kunden en adgangskode eller licensnøgle (eller besked om, hvordan de anskaffes), hvis der skal bruges en sådan for at installere eller køre den nye softwareversion. Der vil blive frigivet opdateringer via portalen til softwareopdatering og licensering i HP Support Center til størstedelen af HP-software og udvalgt HP-understøttet tredjepartssoftware. Via portalen til softwareopdatering og licensering får kunden mulighed for elektronisk at modtage og proaktivt at administrere softwareprodukter og dokumentationsopdateringer. Det er muligt, at kunden selv skal hente opdateringer til HP-understøttet tredjepartssoftware direkte fra softwareudbyderens websted.
HP's anbefalede metoder til opdatering af software og dokumentation	Hvad enten der er tale om software- eller dokumentationsopdateringer fra HP eller HP-understøttede tredjepartsleverandører, fastlægger HP en anbefalet leveringsmetode. Den primære leveringsmetode for software- og dokumentationsopdateringer vil være som en overførsel fra portalen til softwareopdatering og licensering eller et tredjepartswebsted.

Tabel 2. Ekstra serviceydelser (tilkøb)

Ydelse	Beskrivelse
	Foundation Care-sortimentet indeholder også følgende yderligere serviceniveauer: <ul style="list-style-type: none"> • HP Foundation Care NBD med DMR-service • HP Foundation Care 24x7 med DMR-service • HP Foundation Care CTR med DMR-service
Tilbageholdelse af defekte medier	For kvalificerede produkter giver dette servicetilbud kunden mulighed for at beholde defekte harddisk- eller SSD-/flashdrevkomponenter, som kunden ikke ønsker at give afkald på, fordi der findes følsomme data på den disk (disk eller SSD-/flashdrev), der er dækket af denne serviceydelse. Alle harddiske eller SSD-/flashdrev på et dækket system skal indgå i tilbageholdelsen af defekte medier.
Tilbageholdelse af defekt materiale	Ud over tilbageholdelsen af defekte medier giver denne serviceydelse også kunden mulighed for at beholde yderligere komponenter, som HP betegner som komponenter med dataopbevaringsfunktioner, såsom hukommelsesmoduler. Alle berettigede dataopbevaringskomponenter i et omfattet system skal deltage i tilbageholdelsen af defekt materiale. Komponenterne, som kan tilbageholdes under denne serviceydelse, beskrives i dokumentet, som findes på www.hp.com/services/cdmr .

Tabel 2. Ekstra serviceydelser (tilkøb) (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
Ekstra ydelser, der kun er tilgængelige med HP Contractual Services:	
Forebyggende vedligeholdelse	<p>En autoriseret HP-repræsentant besøger kunden på nærmere planlagte tidspunkter, som angivet af HP. Kunden skal kontakte HP for at anmode om og planlægge et forebyggende vedligeholdelsesbesøg på det aftalte tidspunkter.</p> <p>Under sit besøg bestemmer HP's autoriserede repræsentant efter eget skøn det kontrolniveau, der skal udføres som forebyggende vedligeholdelse. Det kan f.eks. være diagnostik eller kontrol af fejllogfiler på systemer, der er omfattet af aftalen, med det formål at registrere mulige hardwareproblemer. Det kan også være nødvendigt at løse problemer i tilfælde af klager over mekaniske eller elektroniske systemer samt at rengøre eller udskifte slidte eller defekte dele eller vedligeholdelsesdele.</p> <p>Repræsentanten kan også kontrollere, om der er mulige problemer, ved at inspicere kabler og kabelforbindelser eller visuelle statusindikatorer på hardware, der er dækket af aftalen, samt kontrollere temperatur- og luftfugtighedsniveau og sammenligne dem med leverandørens anbefalinger. Repræsentanten kan desuden installere relevante tekniske forbedringer og firmwareopdateringer i det omfang, det efter HP's mening er påkrævet for at vedligeholde hardwareproduktet. Repræsentanten kan aflevere en endelig rapport over hardwarens tilstand.</p> <p>Forebyggende vedligeholdelse kan udføres mellem kl. 8:00 og 17:00 lokal tid, mandag – fredag, dog ikke på dage, hvor HP holder lukket, uafhængigt af den valgte dækningsramme.</p> <p>Tilgængelighed og leverede ydelser varierer afhængigt af region.</p>
De oplysninger, der fremhæves i følgende afsnit, dækker alle de ydelser, som findes i både HP Foundation Care Pack- og HP Foundation Care-kontrakt serviceydelser.	

Servicebegrænsninger

HP forbeholder sig retten til at afgøre den endelige løsning af alle serviceanmodninger.

HP kan vælge at benytte en kombination af fjerndiagnosticering og -support, levering på installationsstedet samt andre leveringsmetoder i forbindelse med denne service. Andre leveringsmetoder for serviceydelser kan omfatte levering af CSR-dele via kurer, f.eks. et tastatur, en mus, visse harddiskdrev og øvrige dele, som HP klassificerer som "customer self repair" (CSR), eller et komplet erstatningsprodukt. HP vurderer og beslutter, hvilken leveringsmetode der skal benyttes for at sikre effektiv og rettidig support – og for at opfylde tilsagnet om reparationstid, hvis det er relevant.

Hvis kunden indvilliger i at foretage den anbefalede CSR-reparation, og der leveres en CSR-del, som kunden kan bruge til at bringe systemet tilbage til normal driftstilstand, gælder serviceniveauet på stedet ikke. I sådanne tilfælde er det HP's praksis hurtigt at sende de CSR-dele, som er kritiske for produktet driftstilstand, ud til kundens virksomhed. Læs mere om de processer og dele, som kunden kan reparere, på www.hp.com/go/selfrepair.

Reparationstider og tilkaldetider på stedet gælder ikke ved reparation eller udskiftning af defekte eller opbrugte batterier til udvalgte storage-arrays eller båndprodukter til virksomheder.

Eksempler på aktiviteter, der ikke er omfattet af denne serviceydelse:

- Serviceydelser, der er nødvendige, fordi kunden ikke har installeret rettelser, reparationer, softwarerettelser eller ændringer, som HP har leveret
- Serviceydelser, som efter HP's opfattelse måtte være nødvendige som følge af, at medarbejdere uden tilknytning til HP uden tilladelse har forsøgt at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware, firmware eller software.
- Driftstest af applikationer eller yderligere test, som kunden ønsker udført
- Serviceydelser, der efter HP's opfattelse er påkrævet pga. forkert behandling eller brug af produkter eller udstyr
- Serviceydelser, der er nødvendige, fordi kunden ikke har udført handlinger, som HP har anbefalet
- Sikkerhedskopiering og gendannelse af operativsystem eller anden software og data
- Installation af firmware- og/eller softwareopdateringer, der kan installeres af kunden
- Fejlfinding af forbindelses- og kompatibilitetsproblemer
- Support af netværksrelaterede problemer

On-site-hardware support

En tilkaldetid på stedet vil ikke være gældende, hvis servicen kan leveres via fjerndiagnosticering, fjernsupport eller andre af de tidligere beskrevne serviceleveringsmetoder.

Tilkaldetiden afhænger af, hvor kunden bor i forhold til et angivet HP-supportcenter. Kontakt den lokale HP-servicerepræsentant for at få oplysninger om servicetilgængeligheden.

I forbindelse med tekniske problemer, der efter HP's bedste overbevisning ikke kan løses via fjernsupport, vil en autoriseret tekniker fra HP yde onsite teknisk support af de dækkede hardwareprodukter, så de bringes tilbage til normal driftstilstand. I forbindelse med visse produkter kan HP vælge at udskifte produkterne i stedet for at reparere dem. Erstatningsprodukter er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevne. Erstattede produkter bliver HP's ejendom.

Call-to-repair

Hvis HP forlanger, at der først udføres en gennemgang, træder tilsagnet om reparationstid først i kraft fem (5) forretningsdage efter, at gennemgangen er udført. Såfremt kritiske gennemgangsforslag ikke følges, eller gennemgangen ikke udføres inden for den angivne tidsramme, forbeholder HP sig ret til at tilbyde kunden et lavere serviceniveau eller helt at annullere supportaftalen.

Reparationstiden for hardware kan variere for specifikke produkter.

Call-to-repair-tiden er ikke gældende, når kunden vælger, at HP skal forlænge diagnosen, i stedet for at udføre de anbefalede procedurer for servergendannelse.

Hvis kunden anmoder om planlagt service, starter tidsrammen for reparation fra det aftalte tidspunkt for den planlagte service.

Følgende aktiviteter eller situationer suspenderer beregningen af reparationstiden (hvis dette er relevant), indtil de er fuldført eller afhjulpet:

- Eventuelle handlinger (eller mangel på samme) foretaget af kunden eller en tredjepart, som har indvirkning på reparationen
- Eventuelle automatiske gendannelsesprocedurer, der er udløst af hardwarefejlen, f.eks. diskmekanismens gendannelses- eller udskiftningsprocedurer
- Eventuelle andre aktiviteter, som ikke er direkte relateret til hardwarereparationen, men påkrævet for at bekræfte, at hardwarefejlen er blevet løst, f.eks. genstart af operativsystemet

HP forbeholder sig retten til at ændre tilsagnet om reparationstid i forbindelse med den specifikke produktkonfiguration, installationsstedet og miljøet. Dette fastsættes ved indgåelse af supportaftalen og afhænger af, om der er ressourcer.

Hjælp til supporthenvendelser om softwareprodukter fra andre leverandører end HP

Kunden skal have passende aktive supportaftaler med de udvalgte softwareleverandører og tage alle nødvendige forholdsregler for at sikre, at HP kan rette supporthenvendelser til leverandørerne på kundens vegne. HP kan ikke overføre det eksisterende HP-sagsnummer til leverandørerne og kan ikke holdes ansvarlig for ikke at gøre det. HP er ikke ansvarlig for, hvorvidt produkter eller supporttydelser fra tredjepart fungerer. HP's forpligtelser er begrænset til kun at foretage supporthenvendelser, og køb af denne serviceydelse overfører ikke kundens supportaftale med leverandøren til HP. Kunden er stadig ansvarlig for sine forpligtelser under sådanne aftaler, herunder betaling af alle relevante gebyrer, inklusive gebyrer for at rette henvendelse til leverandøren.

Tilbageholdelse af defekte medier og omfattende tilbageholdelse af defekt materiale

Servicen til tilbageholdelse af defekte medier og muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekt materiale gælder kun for berettigede dataopbevaringskomponenter, som er erstattet af HP pga. fejl. Det gælder ikke ved udskiftning af dataopbevaringskomponenter, der ikke er ramt af fejl.

Den valgfrie tilbageholdelse af defekte medier eller muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekt materiale gælder ikke for de dataopbevaringskomponenter, der angives som forbrugsmaterialer af HP, og/eller har overskredet den maksimale levetid, som angivet i brugsvejledningen, produktspecifikationerne eller det tekniske dataark.

Servicen til tilbageholdelse af defekte medier og muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekt materiale, som ifølge HP kræver separat dækning, skal, såfremt dette er tilgængeligt, konfigureres og købes særskilt.

Fejlfrekvensen for disse komponenter overvåges konstant, og HP forbeholder sig ret til at annullere denne service med 30 dages varsel, eller muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekt materiale medier (f.eks. hvis udskiftningen af defekte dataopbevaringskomponenter i betydelig grad overstiger standardfejlfrekvensen for det pågældende system).

HP HAR INGEN FORPLIGTELSE, HVAD ANGÅR INDHOLDET ELLER ØDELÆGGELSEN AF NOGEN DATAOPBEVARINGSKOMPONENT, SOM KUNDEN BEHOLDER. UANSET OM ANDET ER ANFØRT I HP'S NUVÆRENDE STANDARDSALGSBETINGELSER ELLER DET TEKNISKE DATAARK, VIL HP, DERES DATTERSELSKABER, UNDERENTREPRENØRER ELLER LEVERANDØRER UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER VÆRE ANSVARLIGE FOR NOGEN HÆNDELIGE, SPECIELLE ELLER FØLGESKADER ELLER ERSTATNING FOR TAB AF ELLER FORKERT ANVENDELSE AF DATA UNDER DENNE TILBAGEHOLDELSERVICE FOR DEFEKTE MEDIER ELLER OMFATTENDE TILBAGEHOLDELSE AF DEFEKT MATERIALE.

Softwaresupport

Der fås ikke softwareopdateringer til alle softwareprodukter. Når denne ydelse ikke kan fås, indgår den ikke som en del af servicen.

Softwareopdateringer til visse produkter omfatter kun mindre forbedringer. Nye softwareversioner skal købes separat.

Rejsezoner

Alle tilkaldetider for hardwaresupport på stedet gælder kun, såfremt installationsstedet ligger inden for 40 km fra HP's supportcenter. Rejser til adresser, der ligger inden for 320 km fra et af HP udpeget supportcenter, foretages uden ekstra beregning. Hvis adressen ligger mere end 320 km fra et af HP udpegede supportcenter, beregnes der ekstra rejseomkostninger. Tilkaldetider og gebyrer kan variere alt efter sted. Alle tilkaldetider forudsætter, at installationsstedet er land- eller brofast med Jylland, Fyn eller Sjælland. Der gælder følgende ændringer for tilkaldetider til installationssteder, der ligger mere end 160 km fra HP's nærmeste supportcenter, som vist i nedenstående tabel.

Tilkaldetider og eventuelle gebyrer kan variere alt efter sted.

Afstand fra nærmeste HP Support Center (Allerød/Århus)	4 timers tilkaldetid for hardware på stedet	Næste dags tilkaldetid ved hardwarefejl på stedet
0-80 km	4 timer	Næste dækningsdag
81-160 km	4 timer	Næste dækningsdag
161-320 km	8 timer	1 ekstra dækningsdag
321-480 km	Fastsættes ved indgåelse af aftalen og er afhængigt af udbud	2 ekstra dækningsdage
Mere end 480 km	Fastsættes ved indgåelse af aftalen og er afhængigt af udbud	Fastsættes ved indgåelse af aftalen og er afhængigt af udbud

Tilsagn om reparationstid for hardware tilbydes på installationssteder, der ligger inden for 80 km fra et af HP's supportcentre. Tilkaldetider og gebyrer kan variere alt efter sted. Alle tilkaldetider forudsætter, at installationsstedet er land- eller brofast med Jylland, Fyn eller Sjælland. Der tilbydes ikke tilsagn om reparationstid for hardware på installationssteder, der ligger mere end 160 km fra HP's supportcenter. For installationssteder, der ligger mellem 81 og 160 km fra et af HP's supportcentre, gælder der en anden reparationstid som vist i tabellen nedenfor.

Afstand fra nærmeste HP Support Center (Allerød/Århus)	6 timers reparationstid for hardware
0-80 km	6 timer
81-160 km	8 timer
Mere end 160 km	Tilbydes ikke

Forudsætninger

HP kan kræve, at der foretages en indledende kontrol af de dækkede produkter. Hvis en sådan gennemgang er påkrævet, kontakter HP kunden og aftaler udførelse af gennemgangen inden for 30 dage. I denne forbindelse indsamles der nøgleoplysninger om systemkonfigurationen, og de dækkede produkter gennemgås. I kraft af de indsamlede oplysninger under denne gennemgang kan HP planlægge og vedligeholde et passende reservedelslager, og en HP-supportspecialist kan undersøge og registrere eventuelle fremtidige hardwareproblemer, så reparationen kan udføres så hurtigt og effektivt som muligt. Efter HP's beslutning kan denne gennemgang udføres på stedet via ekstern systemadgang, via eksterne overvågningsværktøjer eller over telefonen.

Hvis HP kræver en gennemgang, tager det 30 dage fra anskaffelsen af denne service at klargøre og udføre de gennemgange og processer, der skal udføres, før tilsagnet om reparationstid for hardwaren træder i kraft. I så fald træder tilsagnet om reparationstid for hardwaren først i kraft fem (5) arbejdsdage, efter at gennemgangen er udført. I dette tidsrum leveres der support på den dækkede hardware på stedet med et serviceniveau på 4 timers tilkaldetid.

Herudover forbeholder HP sig retten til at tilbyde kunden et lavere serviceniveau eller helt at annullere supportaftalen, hvis de kritiske forslag fra HP's gennemgang ikke følges, eller gennemgangen ikke foretages inden for den angivne tidsfrist, medmindre HP selv er ansvarlig for forsinkelsen.

I forbindelse med onsite tilkaldetider for hardware anbefaler HP kraftigt, at kunden installerer og bruger den relevante HP-fjernsupportløsning med en sikker forbindelse til HP, for at servicen kan leveres. I forbindelse med tilsagn om reparationstider for hardware kræver HP, at kunden installerer og bruger den relevante HP-fjernsupportløsning med en sikker forbindelse til HP, for at serviceydelsen kan leveres. Hvis du vil have flere oplysninger om krav, specifikationer og undtagelser, bedes du kontakte en HP-repræsentant. Hvis kunden ikke implementerer den relevante HP-fjernsupportløsning, kan HP muligvis ikke yde servicen som angivet og er ikke forpligtet til det.

Der beregnes yderligere gebyrer for installation på stedet af firmware, der ikke kan installeres af kunden, hvis kunden ikke anvender den relevante fjernsupportløsning i tilfælde, hvor en sådan løsning anbefales og er til rådighed. Det er kundens ansvar at installere den firmware, som kan installeres af kunden. Der vil blive opkrævet ekstragebyr, hvis kunden anmoder HP om at installere firmware- og softwareopdateringer, som kunden selv kan installere. Ekstra gebyrer beregnes på basis af tids- og materialeforbrug, medmindre andet i forvejen er aftalt skriftligt mellem HP og kunden.

For at være kvalificeret til at købe denne tjeneste skal kunden have en gyldig licens til at bruge en aktuelt understøttet version af softwaren på det tidspunkt, hvor supportaftalens dækning træder i kraft. Ellers opkræves kunden muligvis ekstragebyrer for at blive kvalificeret til denne service

For kunder med licenser til firmware, som er baseret på softwareprodukter (ydelser, som er implementeret i firmwaren og aktiveret ved at købe en separat softwarelicens), eller licenseret firmware, skal kunden også have en aktiv HP Foundation Care Support-aftale (hvis den fås) for det pågældende produkt for at modtage, downloade, installere og bruge relaterede firmwareopdateringer. Som beskrevet tidligere i dette dokument vil HP kun levere, installere eller hjælpe kunden med installation af firmwareopdateringer, hvis kunden har licens til at bruge de relaterede softwareopdateringer til hvert system, sokkel, processor, processorkerne eller en slutbrugerlicens, som tilladt ifølge den originale softwarelicens fra HP eller producenten.

Kundens ansvar

Hvis kunden ikke opfylder sine specifikke ansvarsforpligtelser, er HP eller HP's autoriserede tjenesteudbydere efter eget skøn i) ikke forpligtet til at levere de beskrevne serviceydelser og ii) kan yde denne tjeneste for kundens regning på grundlag af de gældende satser for tid og materiale.

Kunden skal levere nøjagtige og fuldstændige oplysninger rettidigt, som krævet for, at HP kan udføre serviceydelserne.

Call-to-repair-tiden er betinget af, at kunden giver umiddelbar og ubegrænset adgang til systemet, når HP beder om det. Call-to-repair-tiden gælder ikke, når adgang til systemet, inklusive fysisk adgang, fjernfejlfinding og vurdering af hardwarediagnose, er forsinket eller nægtet. Hvis kunden anmoder om planlagt service, starter call-to-repair-tiden på det aftalte planlagte tidspunkt.

På HP's anmodning er kunden forpligtet til at assistere HP ved fjernløsning af problemet. Kunden skal:

- Starte selvtest og installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer
- Installere software- og firmwareopdateringer og programrettelser, der kan installeres af kunden
- Køre dataindsamlings-scripts på HP's vegne, når de ikke kan startes fra HP's teknisk fjernsupport
- Stille alle nødvendige oplysninger til rådighed, så HP kan levere rettidig og professionel fjernsupport og afgøre, hvilket supportniveau kunden er berettiget til
- Aktivt medvirke til, at HP kan identificere og løse problemet i det omfang, HP anmoder om det

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

Der vil blive opkrævet ekstragebyr, hvis kunden anmoder HP om at installere firmware- og softwareopdateringer, som kunden selv kan installere. Ekstra gebyrer beregnes på basis af tids- og materialeforbrug, medmindre andet i forvejen er aftalt skriftligt mellem HP og kunden.

Kunden er ansvarlig for at installere og konfigurere alle understøttede enheder og vedligeholde den relevante HP-fjernsupportteknologi med en sikker forbindelse til HP. Kunden er ansvarlig for at tilvejebringe alle nødvendige ressourcer i henhold til produktbemærkningerne til HP-fjernsupportløsningen for at muliggøre leveringen af servicen og løsningerne. Kunden skal også levere den påkrævede hardware til at fjernsupportløsningen. Når en HP-fjernsupportløsning er installeret, skal kunden også vedligeholde de kontaktoplysninger, der er konfigureret i fjernsupportløsningen, og som HP vil anvende i forbindelse med en fejl på en enhed. Hvis kunden ønsker flere oplysninger om krav, specifikationer og undtagelser, bedes vedkommende kontakte en lokal HP-repræsentant. I forbindelse med planlagte besøg skal kunden stille udstyret til rådighed for HP på det aftalte tidspunkt, så der kan udføres afhjælpende aktiviteter.

I de tilfælde, hvor der leveres CSR-dele eller ombytningsenheder i forbindelse med løsning af et problem, skal kunden returnere den defekte del eller det defekte produkt inden for en periode fastsat af HP. Hvis HP ikke modtager den defekte del eller det defekte produkt inden for denne periode, eller hvis delen eller produktet er afmagnetiseret eller på anden måde fysisk beskadiget ved modtagelse, skal kunden betale HP's katalogpris minus eventuelle gældende rabatter for den defekte del eller det defekte produkt.

I forbindelse med Collaborate Call Management (Hjælp til support henvendelser om software fra andre leverandører end HP på kvalificerede HP-hardwareprodukter) skal kunden have en aktiv supportaftale med softwareleverandøren med serviceniveauer og ydelser, som giver kunden mulighed for at rette henvendelse til og få support fra leverandøren. Hvis leverandøren kræver det, skal kunden tage alle nødvendige forholdsregler for at sikre, at HP kan henvende sig til leverandøren på kundens vegne. Herudover skal kunden give HP de nødvendige oplysninger til at starte en serviceanmodning til leverandøren på kundens vegne. HP kan ikke foretage en overførsel til leverandøren og kan ikke holdes ansvarlig for ikke at gøre det. HP's forpligtelser er begrænset til kun at foretage supporthenvendelser. Køb af Hjælp til supporthenvendelser overfører ikke kundens supportaftale med leverandøren til HP. Kunden forbliver ansvarlig for sine forpligtelser under sådanne aftaler, herunder betaling af alle relevante gebyrer, inklusive gebyrer for at rette henvendelse til leverandøren. HP er ikke ansvarlig for, hvorvidt produkter eller supportydelser fra tredjepart fungerer.

Kunden skal:

- Tilmelde sig HP's eller tredjepartsleverandørens elektroniske system for at få adgang til produktoplysninger via vidensbaser. HP giver kunden registreringsoplysninger efter behov. I forbindelse med visse produkter skal kunden muligvis også acceptere leverandørspecifikke vilkår for at bruge det elektroniske system
- Opbevare og efter anmodning fra HP fremlægge alle originale softwarelicenser, licensaftaler, licensnøgler og oplysninger om tilmelding til abonnementsordninger, som måtte være relevante for denne service
- Tage ansvar for at følge softwareopdateringer og fjerne meddelelser fra HP Support Center
- Bruge alle softwareprodukter i overensstemmelse med HP's softwarelicensvilkår i henhold til relevante licensbetingelser fra HP eller tredjepart, herunder eventuelle yderligere softwarelicensvilkår, der måtte følge med softwareopdateringer, der tilbydes som en del af denne service

Hvis HP kræver det, skal kunden eller en autoriseret HP-repræsentant aktivere det hardwareprodukt, der skal ydes support til, inden for ti (10) dage efter købet af denne service, ved at følge registreringsvejledningen i HP Care Pack-dokumentationen eller i den e-mail, som HP leverer, eller som angivet på anden måde af HP. Hvis et dækket produkt skifter placering, skal aktivering og registrering ske (eller en eksisterende HP-registrering skal ændres i det nødvendige omfang) senest 10 dage efter ændringen.

Kunden har ansvar for sikkerheden af kundens beskyttede og fortrolige oplysninger. Kunden har ansvaret for at fjerne følsomme data eller fjerne data fra produkter, som kan udskiftes og returneres til HP som en del af reparationsprocessen for at sikre, at kundernes data beskyttes. Du kan finde flere oplysninger om kundens ansvarsområder, herunder dem, som er beskrevet i HP's mediesaniteringspolitik og mediehåndteringspolitik ved at gå til <http://www.hp.com/go/mediahandling>.

Hvis kunden vælger at beholde reparationsdele, som er dækket af tilbageholdelsen af defekte medier og/eller muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekt materiale, er det kundens ansvar:

- Til enhver tid at bevare den fysiske kontrol over dataopbevaringskomponenter i forbindelse med HP's levering af support; HP har ikke ansvar for data, som den omfattede dataopbevaringskomponent indeholder
- At sørge for, at kundens eventuelle følsomme data på den omfattede dataopbevaringskomponent destrueres eller opbevares sikkert
- At have en autoriseret repræsentant til stede for at tilbageholde den defekte dataopbevaringskomponent, give HP identifikationsoplysninger for hver dataopbevaringskomponent, som er tilbageholdt herunder, og, når HP beder om det, at udfylde et dokument, som HP leverer, der anerkender tilbageholdelsen af dataopbevaringskomponenten
- At destruere dataopbevaringskomponenten og/eller sikre, at den aldrig tages i brug igen
- At bortskaffe alle tilbageholdte dataopbevaringskomponenter i overensstemmelse med gældende miljølove og -regler.

For dataopbevaringskomponenter, som HP leverer til kunden som låne-, leje- eller leasingprodukter, skal kunden med det samme returnere erstatningskomponenterne, når supportaftalen med HP ophører eller udløber. Kunden vil have det fulde ansvar for at fjerne alle fortrolige data inden returnering af en sådan lånt, lejet eller leaset komponent eller et sådant produkt til HP, og HP vil ikke være ansvarlig for at bevare fortroligheden af nogen fortrolige data, som stadig findes på sådanne komponenter.

Dækning

Denne service omfatter kvalificerede hardwareprodukter fra HP eller Compaq samt alle interne komponenter, som HP har leveret eller yder support til (som hukommelse og dvd-rom-drev) samt tilsluttet tilbehør fra HP eller Compaq, som er købt sammen med hovedproduktet, f.eks. mus, tastatur, dockingstation, lysnetadapter og en ekstern skærm på højst 22 tommer.

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

I forbindelse med reservedele og udgåede komponenter skal der eventuelt findes nyt udstyr. Opgraderinger af udgåede dele eller komponenter kan i visse tilfælde resultere i, at kunden opkræves et ekstra gebyr. HP vil være kunden behjælpelig med forslag til en erstatning. Ikke alle komponenter vil have tilgængelige erstatninger i alle lande på grund af de lokale supportmuligheder.

Forbrugsvarer, herunder, men ikke begrænset til, flytbare medier, batterier, som kan udskiftes af kunden, vedligeholdelsespakker og andre forbrugsvarer samt brugervedligeholdelse, er ikke dækket af denne service.

I forbindelse med visse server-, netværks- og storageprodukter vil CPU'er, diske, løsninger og andre større interne og eksterne komponenter være dækket, hvis supporten omfatter disse, og de er opført på en eventuel liste over udstyr i aftalen i afsnittet om hardwaresupport (hvis det er relevant).

I forbindelse med ProLiant-servere, netværks- og storage-systemer dækker servicen på hovedproduktet hardwareløsninger fra HP, som ifølge HP ikke kræver særskilt dækning, og som er kvalificeret til serveren og købt samtidig eller bagefter og bruges internt i kabinettet. Servicen dækker også HP-understøttede og -leverede eksterne skærme op til 22 tommer i størrelse og UPS-tårne. Disse komponenter vil være dækket af det samme serviceniveau som hovedproduktet.

I forbindelse med HP ProLiant-servere, storage eller HP BladeSystem-kabinetter monteret i et rack dækker servicen også alle HP-kvalificerede rackløsninger, som ifølge HP ikke kræver særskilt dækning. Dækning omfatter HP-understøttede og -leverede UPS-produkter, der ikke er over 12 kVA, KVM-switch, konsol og PDU, der er installeret i det samme rack. UPS-batteriet er dækket separat i henhold til dets egne garantivilkår og -betingelser og er begrænset til betingelserne for den gældende garantiperiode.

I forbindelse med HP BladeSystem-kabinetter dækker servicen kabinettet, strømforsyning, blæsere, kabinetenheder og løsninger, som ifølge HP ikke kræver særskilt dækning.

I forbindelse med HP Moonshot-systemer dækker servicen kabinettet, strømforsyning, blæsere, kabinetenheder og løsninger, som ifølge HP ikke kræver særskilt dækning.

Uanset hvad der i øvrigt måtte være anført i dette dokument, omfatter serviceydelse, som er købt til hovedproduktet, ikke alle løsninger eller alle Moonshot-servere. Servicedækningen til visse løsninger eller Moonshot-servere skal konfigureres og købes særskilt. Ellers gælder de almindelige garantibetingelser. Du kan finde en komplet oversigt over de HP ProLiant- og HP BladeSystem-løsninger og Moonshot-servere, der kræver særskilt servicedækning, på www.hp.com/go/excludedoptions.

Generelle bestemmelser/andre undtagelser

Distribution af visse tredjepartssoftwareopdateringer, licensaftaler og licensnøgler kan ske direkte fra tredjepartsleverandøren til kunden, hvis det er relevant.

Når denne serviceydelse leveres til en løsning, der består af flere HP- og/eller tredjepartsprodukter, tilbydes der kun softwaresupport til opdateringer, som HP gør tilgængelige til denne løsning. HP bekræfter en henvendelse ved at logge sagen, giver kunden sagens id-nummer og bekræfter risikoniveauet for kundens hændelse samt, hvor længe der går, til løsningen af problemet kan påbegyndes. Bemærk: I forbindelse med hændelser, som modtages via HP's elektroniske fjernsupportløsninger, er HP forpligtet til at kontakte kunden, afgøre risikoniveauet for hændelsen sammen med kunden og oprette adgang til systemet, inden call-to-repair-tiden eller tilkaldetiden for hardwaren på stedet kan starte.

Tilsagnet for tilkaldetiden på stedet og reparationstiden for hardwaresupport samt tilkaldetiden for fjernsupport til software kan variere alt afhængigt af risikoniveauet for hændelsen. Kunden afgør risikoniveauet for hændelsen.

Risikoniveauerne defineres som følger:

- Risikoniveau 1 – Kritisk. Systemet er nede: F.eks. kan produktionsmiljøet være nede, produktionssystemet eller produktionsprogrammet være nede eller kritisk, data være ødelagt, tabt eller i fare, forretningen være hårdt ramt, og der kan være problemer med sikkerheden
- Risikoniveau 2 – Kritisk. Systemet er forringet: F.eks. kan produktionsmiljøet være alvorligt forringet, produktionssystemet eller produktionsprogrammet kan være blevet afbrudt eller beskadiget, der kan være risiko for, at det sker igen, og det har betydelig indvirkning på forretningen
- Risikoniveau 3 – Normalt: F.eks. kan ikke-produktionssystemet (f.eks. testsystemet) være nede eller forringet, et produktionssystem eller produktionsprogram kan være forringet, men der er fundet en løsning, en ikke-kritisk funktion kan være tabt, og det har begrænset indvirkning på forretningen
- Risikoniveau 4 – Lavt: F.eks. er der ingen påvirkning af virksomheden eller brugerne

Bestillingsoplysninger

Ved produkter, som indeholder individuelt solgte og understøttede enheder eller valgmuligheder, skal alle individuelt solgte og understøttede enheder på dækket af kontrakt og befinde sig på samme serviceniveau som grundproduktet, hvis dette serviceniveau er tilgængeligt for disse enheder eller muligheder.

Softwaresupport skal købes til alle systemer, processorer, processorkerner eller slutbrugere i kundens miljø, som måtte have brug for support.

Tilgængeligheden af services og serviceniveauer kan variere afhængigt af de lokale ressourcer og kan være begrænset til kvalificerede produkter og geografiske steder.

Hvis servicen skal bestilles med muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekt materiale, skal servicen til tilbageholdelse af defekte medier også bestilles.

Hvis I ønsker yderligere oplysninger eller vil bestille HP Foundation Care Service, bedes I kontakte en lokal HP-salgskonsulent og oplyse følgende produktnumre (x betegner servicelængden i år, og indstillingerne er 1, 3, 4 eller 5 år, eller "C" for kontaktserviceydelser).

- HP Foundation Care NBD-service (H7J32Ax)
- HP Foundation Care NBD med DMR-service (H7J33Ax)
- HP Foundation Care 24x7-service (H7J34Ax)
- HP Foundation Care 24x7 med DMR SVC (H7J35Ax)
- HP Foundation Care CTR-service (H7J36Ax)
- HP Foundation Care CTR med DMR-service (H7J37Ax)

CDMR kan vælges som en konfigurerbar indstilling inden for DMR-serviceniveauerne.

Afhængigt af købsstedet og det ønskede serviceniveau kan der gælde andre produktnumre. Kontakt en lokal HP-repræsentant eller en HP-forhandler for at få oplysninger om, hvilket produktnummer der passer bedst til de specifikke behov.

Yderligere oplysninger

I kan få flere oplysninger om HP Foundation Care eller andre HP-supportserviceydelser ved at kontakte et af HP's salgskontorer eller på følgende websteder:

HP-support: www.hp.com/services/support

HP Care Pack-serviceydelser: www.hp.com/services/carepack

Tilmeld dig opdateringer på
hp.com/go/getupdated



Del disse oplysninger
med dine kollegaer

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Oplysninger indeholdt heri kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP's produkter og serviceydelser findes i de garantierklæringer, som de pågældende produkter og serviceydelser leveres med. Intet i dette dokument kan på nogen måde fortolkes som værende en ekstra garanti eller betingelse, hverken udtrykkeligt eller underforstået, faktisk eller juridisk. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller tekstmæssige fejl eller udeladelser i dette dokument.

HP Technology Services er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for den serviceydelse, der leveres, eller som oplyst til kunden på købstidspunktet.

4AA4-8876DAE, Oprettet oktober 2013

