

HP Foundation Care-tjänster

HP Services



Tjänstens innehåll – några exempel

- Val av servicenivåer för HP Foundation Care
- Eskaleringsrutiner
- HP:s elektroniska fjärrsupportlösning
- Grundläggande programvarusupport och samarbete vid hantering av supportärenden för icke-HP-programvara på godkända hårdvaruprodukter från HP
- Åtkomst till elektronisk supportinformation och elektroniska tjänster
- **Hårdvarusupport:**
 - Fjärrdiagnostik och fjärrsupport
 - Hårdvaruservice på platsen
 - Utbytesdelar och material
- **Programvarusupport:**
 - Tillgång till teknisk personal
 - Licens att använda programvaruuppdateringar
 - Programvarusupport
 - Support med installationsrådgivning
 - Programvarufunktioner och driftsrelaterad support
 - Uppdateringar av programvara och dokumentation
 - HP-rekommenderade metoder för uppdatering av programvara och dokumentation
- **Tillval till tjänsten:**
 - Rätt att behålla defekta medier (endast för godkända hårdvaruprodukter)
 - Omfattande rätt att behålla defekt material (endast för godkända hårdvaruprodukter)
 - Förebyggande underhåll (endast för godkända hårdvaruprodukter)

Översikt

Tjänsten HP Foundation Care (HP Foundation Care) består av omfattande hårdvaru- och programvarutjänster som bidrar till att öka tillgängligheten i din IT-infrastruktur. Teknisk personal från HP samarbetar med ditt IT-team för att hjälpa dig att lösa hård- och programvarurelaterade problem med HP- och tredjepartsprodukter.

För hårdvaruprodukter som omfattas av HP Foundation Care omfattar tjänsten fjärrdiagnostik och support såväl som reparation av hårdvaran på plats om det krävs för att lösa ett problem. För godkända hårdvaruprodukter från HP kan den här tjänsten även omfatta grundläggande programvarusupport och samarbete vid hantering av supportärenden för utvald icke-HP-programvara. Kontakta HP om du vill ha mer information och för att fastställa vilka godkända programvaruprodukter som kan omfattas av tjänsten för din hårdvaruprodukt. För programvaruprodukter som omfattas av HP Foundation Care tillhandahåller HP teknisk fjärrsupport och åtkomst till uppdateringar och korrigeringar av programvaran. HP publicerar uppdateringar av programvara och referenshandböcker så fort de blir tillgängliga för utvalda programvaruprodukter som stöds av HP för varje system, processor, processorkärna och slutanvändare på det sätt som HP:s eller originaltillverkarens programvarulicens tillåter. Uppdateringar för utvalda programvaruprodukter från tredje part som stöds av HP inkluderas allteftersom de blir tillgängliga från den ursprungliga programvarutillverkaren.

HP Foundation Care Service ger även elektronisk åtkomst till relaterad produkt- och supportinformation så att din IT-personal kan hitta viktiga uppgifter. För tredjepartsprodukter är åtkomsten beroende av att information finns tillgänglig från den ursprungliga tillverkaren.

Du kan välja mellan olika nivåer av åtgärdande support för att tillgodose dina verksamhets- och driftsrelaterade behov.

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens innehåll

Tjänst	Leveransspecifikationer
	<p>De alternativa servicenivåer i HP Foundation Care-tjänsten som beskrivs nedan är produktberoende. Servicefönstren och svarstiderna för hårdvarusupport tillämpas på de hårdvaruprodukter som omfattas av tjänsten och servicefönstren och svarstiderna för programvarusupport tillämpas på de programvaruprodukter som omfattas av tjänsten.</p> <p>Vilka servicefönster som är tillgängliga varierar lokalt. Vilka produkter som är godkända kan variera. Vänd dig till ett lokalt HP-säljkontor för detaljerad information om tillgängliga svarstider och godkända produkter.</p> <p>Se tabell 1 för ytterligare funktioner och beskrivningar.</p>
Alternativa servicenivåer för HP Foundation Care	<p>För produkter som omfattas av Foundation Care erbjuder HP tre olika servicenivåer:</p> <ul style="list-style-type: none">– HP Foundation Care-tjänst med service nästa arbetsdag– HP Foundation Care-tjänst 24x7– HP Foundation Care-tjänst med garanterad åtgärdstid <p>HP Foundation Care-portföljen erbjuder även dessa tre servicenivåer med rätt att behålla defekta medier och omfattande rätt att behålla defekt material som ytterligare huvudfunktioner. Se tabell 2 för information om rätt att behålla defekta medier och omfattande rätt att behålla defekt material.</p> <p>En detaljerad beskrivning av servicenivåerna i HP Foundation Care följer i texten nedan.</p>

Tabell 1. Tjänstens innehåll (fortsättning)

Tjänst	Leveransspecifikationer
HP Foundation Care-tjänst med service nästa arbetsdag	<p>Hårdvarusupport:</p> <ul style="list-style-type: none">– Servicefönster: Normal kontorstid, vanliga arbetsdagar: Service är tillgänglig 9 timmar per dag mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar.– Svarstid för reparation på platsen: Service på platsen nästa arbetsdag: När det gäller incidenter med hårdvara som omfattas av avtalet och som inte kan åtgärdas på distans, kommer HP att åtgärda felet på plats inom den svarstid som gäller för service på platsen nästa arbetsdag. En auktoriserad HP-representant kommer till kunden inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran nästa dag inom servicefönstret från det att servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HP. Med svarstid på platsen avses den tidsperiod som börjar när den första servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HP, så som det beskrivs i avsnittet "Allmänna bestämmelser/andra undantag". Svarstiden på platsen slutar när HP:s auktoriserade representant anländer till kundens anläggning, eller när den rapporterade händelsen avslutas till följd av att HP har fastställt att den för närvarande inte kräver att arbete utförs på platsen. Samtal som tas emot utanför servicefönstret bekräftas nästa dag inom servicefönstret och service utförs nästa dag. <p>Programvarusupport:</p> <ul style="list-style-type: none">– Servicefönster: Normal kontorstid, vanliga arbetsdagar: Service är tillgänglig 9 timmar per dag mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar.– Svarstid för fjärrsupport: När ett programvaruproblem har registrerats besvarar en tekniker vid HP Solution Center samtalet inom två timmar enligt det som anges i avsnittet "Programvarusupport" i tabell 1.
HP Foundation Care-tjänst 24x7	<p>Hårdvarusupport:</p> <ul style="list-style-type: none">– Servicefönster: 24x7: Service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, sju dagar i veckan, inklusive helgdagar.– 4 timmars svarstid med service på platsen: När det gäller incidenter med hårdvara som omfattas av support och som inte kan åtgärdas på distans utför HP det arbete som kan anses rimligt för att ge support inom fyra timmar. En auktoriserad HP-representant kommer till kunden inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran inom fyra timmar från det att servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HP. Med svarstid för service på platsen avses den tidsperiod som börjar när den första servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HP enligt "Allmänna bestämmelser/andra undantag". Svarstiden för service på platsen slutar när den auktoriserade HP-representanten anländer till kundens anläggning, eller när den rapporterade händelsen avslutas till följd av att HP har fastställt att den för närvarande inte kräver att arbete utförs på platsen. <p>Programvarusupport:</p> <ul style="list-style-type: none">– Servicefönster: 24x7: Service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, sju dagar i veckan, inklusive helgdagar.– Svarstid för fjärrsupport: När ett programvaruproblem har registrerats besvarar en tekniker vid HP Solution Center samtalet inom två timmar enligt det som anges i avsnittet "Programvarusupport" i tabell 1.
HP Foundation Care-tjänst med garanterad åtgärdstid	<p>Hårdvarusupport:</p> <ul style="list-style-type: none">– Servicefönster: 24x7: Service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, sju dagar i veckan, inklusive helgdagar.– 6 timmars garanterad åtgärdstid: För kritiska incidenter (grad 1 eller 2) utför HP allt arbete som kan anses rimligt för att återställa hårdvara som omfattas av avtalet till normal drift inom 6 timmar efter det att det första samtalet har tagits emot. Tillgängligheten för garanterade åtgärdstider beror på avståndet från kundens anläggning till en av HP anvisad supportanläggning enligt det som beskrivs i avsnittet "Resezoner".

Tabell 1. Tjänstens innehåll (fortsättning)

Tjänst	Leveransspecifikationer
	<p>För icke-kritiska incidenter (grad 3 eller 4), eller på kundens begäran, kommer HP överens med kunden om en tidpunkt då den åtgärdande supporten ska påbörjas. Den garanterade åtgärdstiden startar vid den tidpunkten. Graderingen av prioritetsnivåer beskrivs i avsnittet Allmänna bestämmelser/andra undantag.</p> <p>Den garanterade åtgärdstiden avser den tidsperiod som börjar när det första samtalet har tagits emot och bekräftats av HP eller när arbete som planerats i överenskommelse med kunden inleds, enligt beskrivningen i avsnittet Allmänna bestämmelser/andra undantag. Åtgärdstiden slutar när HP har fastställt att hårdvaran är reparerad, eller när serviceärendet avslutats till följd av att HP har fastställt att det inte krävs några åtgärder på plats.</p> <p>Reparationen anses utförd när HP har verifierat att hårdvarufelet är korrigerat eller att hårdvaran bytts ut. HP bär inte ansvaret för eventuella förlorade data och du är själv ansvarig för att genomföra tillämpliga procedurer för säkerhetskopiering. Verifiering kan utföras av HP genom ett starttest, fristående diagnostik eller en visuell verifiering av korrekt funktion. HP avgör ensamt nivån på de test som behövs för att verifiera att hårdvaran är reparerad. Enligt HP:s egen bedömning kan produkten tillfälligt eller permanent bytas ut för att den garanterade åtgärdstiden ska kunna hållas. Utbytesprodukterna är nya eller har samma funktion som nya komponenter. Utbytta produkter blir HP:s egendom.</p> <p>Det behövs 30 dagar från inköp av denna tjänst för att installera och utföra nödvändiga revisioner och processer innan den garanterade åtgärdstiden för hårdvara kan träda i kraft. Under dessa första trettio (30) dagar och under upp till 5 ytterligare arbetsdagar efter det att inventeringen genomförts tillhandahåller HP service på platsen inom 4 timmar.</p> <p>Utökad hantering av reservdelslager</p> <p>För att HP ska kunna hålla de garanterade åtgärdstiderna upprätthålls ett lager med kritiska utbytesdelar för kunder som har valt alternativet med garanterad åtgärdstid. Detta lager finns på en av HP anvisad anläggning. Delarna hanteras så att de är tillgängliga för HP:s auktoriserade representanter när de ska verkställa en servicebeställning.</p> <p>Programvarusupport:</p> <ul style="list-style-type: none">– Servicefönster: 24x7: Service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, sju dagar i veckan, inklusive helgdagar.– Svarstid för fjärrsupport: När ett programvaruproblem har registrerats besvarar en tekniker vid HP Solution Center samtalet inom två timmar enligt det som anges i avsnittet "Programvarusupport" i tabell 1.
	<p>De funktioner i HP Foundation Care-supporten som beskrivs nedan är produktberoende. HP tillhandahåller hårdvarusupportfunktioner för de hårdvaruprodukter som omfattas och programvarusupportfunktioner för de programvaruprodukter som omfattas av supporten.</p>
Eskaleringsrutiner	<p>HP har upprättat formella eskaleringsrutiner för att underlätta lösningen av komplexa problem. Personal på det lokala HP-kontoret koordinerar problemskaleringen genom att engagera lämpliga resurser inom HP för att hjälpa till med problemlösningen. När det gäller utvalda programvaruprodukter från tredje part för vilka HP tillhandahåller support och uppdateringstjänster, följer HP de eskaleringsprocesser som överenskommit mellan HP och tredjepartsleverantören för att hjälpa till med problemlösning.</p>
HP:s elektroniska fjärrsupportlösning	<p>HP:s elektroniska fjärrsupportlösning ger robusta felsöknings- och reparationsfunktioner för de produkter som omfattas. Den kan omfatta lösningar för fjärråtkomst av system och erbjuda en central administrationspunkt och en översiktsbild av öppna incidenter och historik. En HP-supportspecialist kommer endast att använda fjärråtkomst till systemet med tillstånd från kunden. Med fjärråtkomst till systemet kan HP:s supportspecialist utföra effektivare felsökning och åtgärda problem snabbare.</p>

Tabell 1. Tjänstens innehåll (fortsättning)

Tjänst	Leveransspecifikationer
Grundläggande programvarusupport och samarbete vid hantering av supportärenden för icke-HP-programvara på godkända hårdvaru-produkter från HP	<p>I fall där kunden inte har köpt HP Foundation Care för vissa utvalda icke-HP-programvaruprodukter som är installerade på godkänd hårdvaruutrustning som omfattas av HP Foundation Care-support, kommer HP att tillhandahålla grundläggande programvarusupport och samarbete vid hantering av supportärenden enligt beskrivningen nedan istället för Foundation Care-programvarusupport enligt beskrivningen i avsnittet "Programvarusupport" i tabell 1.</p> <p>Grundläggande programvarusupport på utvalda icke-HP-programvaruprodukter är begränsad till följande: HP kommer att försöka lösa problem på dessa produkter genom att tillämpa eller be kunden tillämpa korrigeringar som är tillgängliga för eller kända av HP. I vissa fall kan supporten vara begränsad till att kunden informeras om en känd och tillgänglig korrigering som kan installeras i form av en programvaruuppdatering eller s.k. patch, på grund av att åtkomsten till den kända korrigeringen kräver ytterligare serviceavtal med HP eller respektive programleverantör. Kunden hänvisas till de källor från vilka de berörda uppdateringarna eller patcharna kan erhållas. Om problemet fortfarande inte är löst kan samarbete vid hantering av supportärenden inledas på kundens begäran. Grundläggande programvarusupport är tillgänglig 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan.</p> <p>Om HP fastställer att ett problem orsakats av en utvald programvaruprodukt från en oberoende leverantör och problemet inte kan åtgärdas genom att kunden tillämpar kända tillgängliga korrigeringar, kommer HP, på kundens begäran, att ta initiativ till samarbete med den oberoende programleverantören vid hanteringen av supportärendet.</p> <p>Samarbete vid hantering av supportärenden kan endast tillhandahållas i fall där kunden har tillämpliga aktiva supportavtal med de utvalda leverantörerna och vidtagit eventuella nödvändiga åtgärder för att säkerställa att HP kan anmäla supportärenden för kundens räkning, enbart i detta syfte. HP tar kontakt med programvaruleverantören och överlämnar den information om kundens problem som erhållits genom det grundläggande programvarusupportärendet. Det är den oberoende programvaruleverantören som ansvarar för att lösa kundens problem. När ärendet har överförts till den oberoende programvaruleverantören kommer det att omfattas av de supportnivåer som gäller i avtalet mellan kunden och den oberoende leverantören.</p> <p>När leverantören av programvaran har involverats, kommer HP att avsluta ärendet från HP:s sida, men kunden kan på nytt ta upp problemet med HP vid behov genom att hänvisa till det ursprungliga ärendets identifikationsnummer.</p> <p>Obs! En lista över de icke-HP-programvaruprodukter som är godkända för grundläggande programvarusupport och samarbete vid hantering av supportärenden finns på www.hp.com/go/collaborativesupport.</p>
Åtkomst till elektronisk supportinformation och elektroniska tjänster	<p>Som en del av denna tjänst ger HP kunden åtkomst till vissa kommersiellt tillgängliga elektroniska och webbaserade verktyg. Kunden har åtkomst till:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vissa funktioner som är tillgängliga för registrerade användare via länkar, t.ex. nedladdning av utvalda rättelser för HP-programvara och firmwareuppdateringar, abonnemang på aviseringar om förebyggande åtgärder får hårdvara samt möjlighet att delta i supportforum för problemlösning och utbyte av erfarenheter med andra användare. • Utökade webbaserade sökningar i tekniska supportdokument för snabbare problemlösning • Vissa av HP utvecklade service- och diagnosverktyg med lösenordsskyddad åtkomst. • Ett webbaserat verktyg för insändning av frågor direkt till HP. Verktöget hjälper till att lösa problem snabbt genom en bedömningsprocess som gör att din begäran om support eller service skickas till en resurs som är behörig att besvara frågan. Verktöget gör även att man kan se statusen för varje support- eller servicebeställning, inklusive beställningar som gjorts per telefon. • Sökning i kunskapsdatabaser hos HP och tredje part angående vissa tredjepartsprodukter där kunden kan söka efter och hitta produktinformation och svar på supportfrågor samt delta i supportforum och ladda ned programvarurättelser. Den här tjänsten kan vara begränsad på grund av åtkomstrestriktioner från tredjepartsleverantörer. • Portalen för programuppdateringar och licenser, som ger kunden elektronisk åtkomst för att ta emot och proaktivt hantera och planera för uppdateringar av programvaruprodukter. Åtkomst till portalen sker genom HP Support Center.

Tabell 1. Tjänstens innehåll (fortsättning)

Tjänst	Leveransspecifikationer
Hårdvarusupport	
Fjärrdiagnostik och fjärrsupport	<p>När kunden har kontaktat HP och HP har bekräftat att man tagit emot samtalet enligt beskrivningen i avsnittet "Allmänna bestämmelser/ andra undantag", arbetar HP inom det servicefönster som gäller för att isolera hårdvaruincidenten och utföra felsökning på distans samt åtgärda incidenten tillsammans med kunden. Innan du får hjälp på platsen kan HP inleda och utföra fjärrdiagnostik på de produkter som omfattas av avtalet med hjälp av elektroniska fjärrsupportlösningar eller använda andra sätt för att underlätta åtgärdandet av incidenter på distans.</p> <p>HP tillhandahåller telefonassistans för installation av firmware som kan installeras av kunden och reservdelar som kan bytas av kunden (Customer Self Repair, CSR) inom servicefönstret.</p> <p>Oavsett vilket servicefönster kunden har, kan incidenter i hårdvara som omfattas av avtalet rapporteras till HP per telefon eller på webbportalen, beroende på vad som är tillgängligt lokalt, eller med automatisk rapportering via HP:s elektroniska fjärrsupportlösningar 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan. HP bekräftar att man tagit emot anmälan av incidenten genom att registrera ärendet, tilldela ett ärende-ID och informera kunden om detta ID. HP förbehåller sig rätten att avgöra vilken lösning som ska tillämpas för alla inrapporterade incidenter.</p>
Hårdvaruservice på platsen	<p>För hårdvaruincidenter som enligt HP:s bedömning inte kan lösas på distans, krävs det att en auktoriserad HP-representant kommer till platsen för att ge teknisk support för de hårdvaruprodukter som omfattas av avtalet för att återställa dem till normalt fungerande skick. För vissa enheter kan HP efter egen bedömning välja att byta ut sådana produkter istället för att reparera dem. Utbytesprodukterna är nya eller har samma funktion som nya komponenter. Utbytta produkter blir HP:s egendom.</p> <p>När en auktoriserad HP-representant anländer till kundens anläggning fortsätter denna att utföra service antingen på platsen eller på distans, beroende på vad HP anser vara lämpligt, tills produkterna är reparerade. Arbetet kan tillfälligt avbrytas om delar eller ytterligare resurser krävs, men återupptas så fort dessa blir tillgängliga. Slutförande av arbetet kanske inte gäller support på platsen för stationära och mobila datorer och konsumentprodukter.</p> <p>Reparationen anses utförd när HP har verifierat att hårdvaru felet är korrigerat eller att hårdvaran bytts ut.</p> <p>"Fix-on-Failure": Under teknisk service på platsen kan HP också:</p> <ul style="list-style-type: none">• Installera tekniska förbättringar för att säkerställa att hårdvaruprodukterna fungerar på rätt sätt samt för att upprätthålla kompatibiliteten med utbytesdelar som tillhandahållits av HP.• Installera de firmware-uppdateringar som enligt HP inte kan installeras av kunden och är nödvändiga för att produkten ska återställas till funktionsdugligt skick eller för att HP ska kunna utföra support och, om tillämpligt, för vilka kunden har erforderlig användarlicens. <p>"Fix-on-Request": Dessutom installerar HP under servicefönstret på kundens begäran kritiska firmwareuppdateringar som enligt HP inte kan installeras av kunden och för vilka kunden har erforderlig användarlicens. Kritiska firmware-uppdateringar är sådana som HP:s produktdivision rekommenderar för omedelbar installation.</p> <p>Oaktat eventuella motstridiga uppgifter i det här dokumentet eller i HP:s aktuella försäljningsvillkor, kommer HP, för utvalda lagringsarrayer och bandprodukter i storföretagsklass, att ge support för och byta ut defekta eller förbrukade batterier som är av kritisk betydelse för att den produkt som omfattas av avtalet ska fungera.</p>

Tabell 1. Tjänstens innehåll (fortsättning)

Tjänst	Leveransspecifikationer
Utbytesdelar och material	<p>HP tillhandahåller de utbytesdelar och material som erfordras för att den hårdvara som omfattas av avtalet ska kunna hållas i ett väl fungerande skick, inklusive delar och material för tillgängliga tekniska förbättringar som HP kräver för att säkerställa att support kan ges för produkten. Utbytesdelar som tillhandahålls av HP ska vara nya eller ha samma funktion som nya komponenter. Utbytta delar blir HP:s egendom. Kunder som önskar behålla, avmagnetisera eller på annat sätt fysiskt förstöra utbytta delar kommer att faktureras för detta och måste betala listpris för utbytesdelen. Tillbehör och förbrukningsmaterial omfattas inte av supporten och tillhandahålls inte inom ramen för denna tjänst; standardgarantivillkor gäller för tillbehör och förbrukningsmaterial.</p> <p>Maximal livslängd/maximal användning som omfattas av support:</p> <p>Delar och komponenter som har överskridit de gränser för maximal livslängd och/eller maximal användning som finns angivna i tillverkarens användarmanual eller det tekniska produktdatabladet kommer inte att tillhandahållas, repareras eller bytas ut inom ramen för denna tjänst.</p>
Programvarusupport	
Tillgång till teknisk personal	<p>Kunden kan nå HP:s tekniska resurser via telefon, elektronisk kommunikation eller fax (där detta är tillgängligt lokalt) för att få hjälp med att lösa problem med implementering eller drift av programvara.</p>
Licens att använda programvaru-uppdateringar	<p>Kunden får licens att använda uppdateringar av HP-programvara eller tredjepartsprogramvara som stöds av HP för varje system, socket, processor, processorkärna eller slutanvändarlicens som omfattas av denna tjänst, i enlighet med villkoren i HP:s eller den andra programtillverkarens ursprungliga programvarulicens, under förutsättning att kunden har erhållit den ursprungliga programvarulicensen på ett korrekt och lagligt sätt.</p> <p>Licensvillkoren ska vara såsom de beskrivs i de licensvillkor för HP-programvara som motsvarar kundens erforderliga underliggande programvarulicens eller när så är tillämpligt, i enlighet med gällande licensvillkor från tredjepartstillverkaren. Om tillämpligt inbegriper detta alla ytterligare licensvillkor för programvara som kan medfölja programvaruuppdateringar som tillhandahålls inom ramen för denna tjänst.</p> <p>För vissa tredjepartsprodukter ger denna tjänst kunden möjlighet att, istället för att köpa en första licens för programvaruprodukten, från en webbplats hos HP eller en tredjepartsleverantör, ladda ned den aktuella versionen av programvaran och alla programvaruuppdateringar som publicerats under supportavtalsperioden.</p>
Programvarusupport	<p>När ett programvaruproblem har registrerats besvarar en tekniker vid HP Solution Center samtalet inom två timmar. Samtal som tas emot och besvaras utanför kundens servicefönster loggas under nästa dag som omfattas av servicefönstret (detta kan variera på olika geografiska platser). HP ger åtgärdande support för att lösa programvaruproblem som är identifierbara och kan reproduceras av kunden. HP ger även support för problem som är svåra att reproducera och hjälper kunden att identifiera dessa. Kunden får även hjälp med att felsöka problem och fastställa konfigurationsparametrar för konfigurationer som stöds.</p>
Support med installationsrådgivning	<p>Begränsad rådgivande support tillhandahålls och begränsas till grundläggande rådgivning till kunden när denne har problem med en produktinstallation eller behöver råd angående korrekta installationsmetoder och uppdatering av fristående applikationer. Begränsad rådgivande support för programvaruprodukter som är installerade i en nätverksmiljö tillhandahålls också. Omfattningen av sådan rådgivande support fastställs av HP.</p> <p>I denna rådgivande support ingår bland annat inte det följande: Nedladdning av kompletta programvarupaket eller genomgång av en installation från början till slut med kunden. Dessa tjänster är tillgängliga mot ytterligare avgift och kan köpas från HP separat.</p>

Tabell 1. Tjänstens innehåll (fortsättning)

Tjänst	Leveransspecifikationer
Programvarufunktioner och driftsrelaterad support	HP tillhandahåller kommersiellt tillgänglig information om aktuella produktfunktioner, kända problem och tillgängliga lösningar samt driftsrelaterad rådgivning och assistans.
Uppdateringar av programvara och dokumentation	<p>När HP ger ut uppdateringar av HP-programvaror får kunden tillgång till de senaste versionerna av programvaran och referensmanualerna. För utvalda tredjepartsprogramvaror tillhandahåller HP uppdateringar när sådana blir tillgängliga från tredje part. HP kan i annat fall ge kunden instruktioner om hur programvaruuppdateringar erhålls direkt från tredje part. Genom denna tjänst får kunden även en licensnyckel eller åtkomstkod, eller anvisningar om hur en licensnyckel eller åtkomstkod erhålls, när en sådan krävs för att kunden ska kunna ladda ned, installera eller köra den senaste versionen av programvaran.</p> <p>För de flesta HP-programvaror och utvalda tredjepartsprogramvaror som stöds av HP görs uppdateringar tillgängliga via portalen för programuppdateringar och licenser via HP Support Center. Portalen för programuppdateringar och licenser ger kunden elektronisk åtkomst för att ta emot och proaktivt hantera programvaruprodukter och dokumentationsuppdateringar.</p> <p>För annan tredjepartsprogramvara som omfattas av HP:s support kan det vara nödvändigt att kunden laddar ned uppdateringar direkt från leverantörens webbplats.</p>
HP-rekommenderade metoder för uppdatering av programvara och dokumentation	För HP-programvara och tredjepartsprogramvara som stöds av HP kommer den rekommenderade leveransmetoden att fastställas av HP. Den primära leveransmetoden för programvaru- och dokumentationsuppdateringar är via portalen för programuppdateringar och licenser eller en webbplats hos tredje part.

Tabell 2. Tillvalstjänster

Tjänst	Leveransspecifikationer
	<p>Foundation Care-portföljen erbjuder även följande ytterligare servicenivåer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HP Foundation Care-tjänst med service nästa arbetsdag och rätt att behålla defekta medier • HP Foundation Care-tjänst 24x7 med rätt att behålla defekta medier • HP Foundation Care-tjänst med garanterad åtgärdstid och rätt att behålla defekta medier
Rätt att behålla defekta medier	Detta servicetillval gäller utvalda produkter och ger dig rätt att behålla defekta hårddiskar eller SSD/Flash-enheter som du inte vill lämna ifrån dig på grund av att de innehåller känsliga data. Alla diskar eller godkända SSD/Flash-enheter i ett system som omfattas av tjänsten måste ingå i rätten att behålla defekta medier.
Omfattande rätt att behålla defekt material	Med det här tillvalet får du, utöver rätten att behålla defekta medier, rätt att behålla ytterligare komponenter som av HP betraktas som datalagrande enheter, t.ex. minnesmoduler. Alla berörda enheter med kapacitet att lagra data i ett system som omfattas av avtalet måste ingå i den omfattande rätten att behålla defekt material. De komponenter som kan behållas inom ramen för den här tjänsten räknas upp i det dokument som finns på www.hp.com/services/cdmr .

Tabell 2. Tillvalstjänster (forts.)

Tjänst	Leveransspecifikationer
Tillvalsfunktionerna är endast tillgängliga med HP:s avtalstjänster:	
Förebyggande underhåll	<p>En auktoriserad HP-representant åker till kundens anläggning med regelbundna intervall som fastställs av HP. Kunden ska ringa HP för att beställa och planera in besök för förebyggande underhåll med de överenskomna intervallen.</p> <p>Under besöket bestämmer den auktoriserade HP-representanten på egen hand vilka kontroller som ska utföras inför den förebyggande underhållsservicen, exempelvis diagnostik och kontroll av felloggar i system som omfattas av servicen, för att hitta potentiella hårdvaruproblem och, om så behövs, bemöta klagomål på mekaniska eller elektroniska system och rengöra och byta slitna eller defekta delar eller underhållskomponenter.</p> <p>Representanten kan också kontrollera eventuella problem med kablar och kabelanslutningar samt 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 installeras som, enligt HP:s bedömning, är nödvändiga för att hårdvaruprodukten ska kunna underhållas. Representanten kan också lämna en slutrapport om hårdvarans tillstånd.</p> <p>Förebyggande underhållsservice utförs mellan 08:00 och 17:00 lokal tid, måndag till fredag (utom helgdagar), oavsett vilket servicefönster som är valt.</p> <p>Tillgänglighet och produkter varierar i olika länder.</p>
Informationen i de följande avsnitten gäller för alla tjänster som är tillgängliga med både HP Foundation Care Pack-tjänster eller HP Foundation Care-avtalstjänster.	

Begränsningar av servicen

HP förbehåller sig rätten att avgöra vilken lösning som ska tillämpas för alla servicebeställningar.

Efter HP:s bedömning utförs service med en kombination av fjärrdiagnostik och -support, service utförd på platsen och andra servicemetoder. Andra servicemetoder kan innefatta leverans av delar som kan bytas av kunden, t.ex. tangentbord, mus, vissa hårddiskar och andra delar som av HP klassificerats som reparerbara av kunden (CSR), eller en hel utbytesprodukt. HP fastställer vilken servicemetod som krävs för att effektiv och snabb kundsupport ska kunna ges och för att en garanterad åtgärdstid ska kunna hållas, i förekommande fall.

Om kunden samtycker till att själv utföra reparationen och en del som kan installeras av kunden (CSR) tillhandahålls för att återställa systemet till fungerande skick, gäller inte servicenivån med service på platsen. I sådana fall levererar HP sådana delar som är kritiska för produktens funktion och som kan bytas ut av kunden med expressförsändelse till kundens anläggning. Mer information om delar som kan repareras av kunden (CSR) och procedurerna i samband med sådana delar finns på www.hp.com/go/selfrepair.

Garanterade åtgärdstider och svarstider för service på platsen gäller inte reparation eller byte av trasiga eller urladdade batterier för utvalda lagringsarrayer och bandprodukter i storföretagsklass.

Åtgärder av bland annat följande typ ingår inte i tjänsten:

- Tjänster som krävs för att kunden inte har implementerat en s k systemfix eller inte utfört en reparation, rättelse eller modifiering som tillhandahållits av HP.
- Tjänster som enligt HP:s uppfattning krävs på grund av att icke HP-personal gjort otillåtna försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, firmware eller programvara
- Funktionstester av tillämpningsprogram eller ytterligare tester som begärs av kunden
- Service som, enligt HP:s bedömning, krävs till följd av olämplig hantering eller användning av produkterna eller utrustningen
- Tjänster som krävs på grund av att kunden inte har vidtagit åtgärder som HP tidigare informerat om
- Säkerhetskopiering och återställning av operativsystem, annan programvara och data
- Installation av firmware- och/eller programvaruuppdateringar som kan utföras av kunden
- Felsökning avseende sammankopplings- eller kompatibilitetsproblem
- Support för nätverksrelaterade problem

Hårdvaruservice på platsen.

Svarstiden för support på platsen gäller inte om tjänsten kan utföras via fjärrdiagnostik, fjärrsupport eller annan servicemetod som tidigare beskrivits.

Svarstiderna beror på var din anläggning ligger i förhållande till ett anvisat HP-supportkontor. Kontrollera tjänstens tillgänglighet genom att kontakta din lokala HP Services-representant.

För tekniska hårdvaruproblem som enligt HP:s bedömning inte kan lösas på distans, krävs det att en auktoriserad HP-representant kommer till platsen för att ge teknisk support för de hårdvaruprodukter som omfattas av avtalet för att återställa dem till normalt fungerande skick. För vissa enheter kan HP efter egen bedömning välja att byta ut sådana produkter istället för att reparera dem. Utbytesprodukterna är nya eller har samma funktion som nya komponenter. Utbytta produkter blir HP:s egendom.

Garanterad reparationstid för hårdvara

Om HP kräver en inventering i förväg, träder den garanterade åtgärdstiden inte i kraft förrän fem (5) arbetsdagar efter det att inventeringen är slutförd. HP förbehåller sig dessutom rätten att nedgradera servicen till service på platsen inom en viss tid eller annullera serviceavtalet om rekommendationer om viktiga åtgärder under inventeringen inte följs eller om inventeringen inte utförs inom den angivna tiden.

Den garanterade åtgärdstiden för hårdvara kan variera för vissa produkter.

Garanterad åtgärdstid gäller inte när kunden väljer att låta HP förlänga diagnostiseringen istället för att utföra rekommenderade procedurer för återställning av servern.

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

Vid följande åtgärder eller situationer avbryts beräkningen av åtgärdstid (om tillämplig) tills åtgärderna är klara eller situationen har löst sig:

- Eventuella åtgärder utförda av kunden eller tredje part (eller avsaknad av åtgärder från kunden eller tredje part) som påverkar reparationsprocessen
- Eventuella automatiska återställningsprocesser som sätts igång av hårdvarufelet, till exempel återskapande av en diskmekanism eller reservprocedurer
- Eventuella andra aktiviteter som inte är specifika för reparationen av hårdvaran men som krävs för att verifiera att hårdvarufelet har åtgärdats, som t.ex. omstart av operativsystemet

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

Samarbete vid hantering av supportärenden som rör icke-HP-programvaruprodukter

Kunden måste ha tillämpliga och aktiva supportavtal med de utvalda leverantörerna och vidta eventuella nödvändiga åtgärder för att säkerställa att HP kan anmäla supportärenden för kundens räkning hos leverantörerna, enbart i detta syfte. HP kommer inte att kunna överföra HP:s befintliga ärendenummer till leverantörerna och har inget ansvar för att detta inte görs. HP ansvarar inte för tredjepartsleverantörernas prestationer eller avsaknad av prestationer eller deras produkter eller supporttjänster. HP:s förpliktelser är begränsade till att endast anmäla supportärenden och köp av den här tjänsten innebär inte att kundens supportavtal med leverantören överförs till HP. Kunden är fortfarande skyldig att fullgöra sina skyldigheter enligt sådana avtal, inklusive att betala tillämpliga avgifter, även avgifter som tagits ut vid anmälan av supportärenden hos leverantören.

Rätt att behålla defekta medier och omfattande rätt att behålla defekt material

De tillvalsfunktioner som ger rätt att behålla defekta medier och heltäckande rätt att behålla defekta medier gäller endast för de datalagrande komponenter som omfattas av avtalet och som byts ut av HP på grund av funktionsfel. De gäller inte för utbyte av datalagrande komponenter som inte är defekta.

Datalagrande komponenter som av HP specificeras som förbrukningsartiklar och/eller har överskridit de gränser för maximal livslängd/maximal användning för support som anges i tillverkarens användarmanual eller det tekniska supportdatabladet omfattas inte av tillvalsfunktionerna som ger rätt att behålla defekta medier eller omfattande rätt att behålla defekt material.

Tillvalsfunktioner för service med rätt att behålla defekta medier och omfattande rätt att behålla defekt material för tillval som HP kräver separat täckning för, om sådana är tillgängliga, måste konfigureras och köpas separat.

Felfrekvenser för dessa komponenter övervakas kontinuerligt och HP förbehåller sig rätten att annullera tjänsten med 30 dagars varsel om HP har rimliga skäl att tro att kunden överutnyttjar tillvalsfunktionerna för rätt att behålla defekta medier eller för omfattande rätt att behålla defekt material (t.ex. när utbyte av defekta datalagrande komponenter i hög grad överskrider standardfelfrekvenserna för det berörda systemet).

HP tar inget ansvar för innehållet på eller förstörelse av eventuella datalagrande komponenter som behållits av kunden. Oaktat eventuella motstridiga uppgifter i HP:s aktuella standardförsäljningsvillkor eller det tekniska databladet, svarar HP och dess koncernbolag, underleverantörer eller leverantörer inte under några omständigheter för tillfälliga eller speciella skador eller följskador på grund av förlust eller missbruk av data inom ramen för tillvalstjänsten Behålla defekta medier eller Behålla omfattande defekt material.

Programvarusupport

Programvaruuppdateringar finns inte tillgängliga till alla produkter. Om denna service inte är tillgänglig ingår den inte i programvarusupporten.

För vissa produkter innehåller programvaruuppdateringarna endast smärre förbättringar. Nya programvaruversioner måste köpas separat.

Resezoner

Alla svarstider för hårdvarureparation på platsen gäller endast anläggningar inom 40 km från en av HP anvisad supportanläggning. Resor till anläggningar inom 320 km från en av HP anvisad supportanläggning görs utan extra kostnad. Om anläggningen befinner sig mer än 320 km från en av HP anvisad anläggning, tillämpas en extra reseavgift. Resezoner och -avgifter kan variera mellan olika platser. För anläggningar som befinner sig mer än 160 km från en av HP anvisad supportanläggning modifieras svarstiderna för längre resor enligt följande tabell.

Resezoner och -avgifter, om sådana tillämpas, kan variera i olika regioner.

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

Garanterad åtgärdstid för hårdvara är tillgänglig inom 80 km från en av HP anvisad supportanläggning. Resezoner och -avgifter kan variera mellan olika platser. Garanterad åtgärdstid är inte tillgänglig för anläggningar som ligger längre än 160 km från en av HP anvisad supportanläggning. För platser inom 81 till 160 km från en av HP anvisad supportanläggning tillämpas en justerad garanterad åtgärdstid enligt tabellen nedan.

Avstånd från av HP anvisad supportanläggning	6 timmars garanterad åtgärdstid för hårdvara
0–80 km	6 timmar
81–160 km	8 timmar
Mer än 160 km	Ej tillgängligt

Förutsättningar

HP äger rätt att ensamt besluta om inventering av de produkter som täcks av avtalet. Om en sådan inventering krävs tar en auktoriserad HP-representant kontakt med kunden, som samtycker till att anordna och utföra en inventering inom de närmaste trettio (30) dagarna. Under inventeringen samlas viktig information om systemkonfigurationen in och dessutom görs en inventering av de produkter som omfattas av avtalet. Med den information som samlats in under inventeringen kan HP planera och upprätthålla reservdelslager på rätt nivå och plats samt undersöka och felsöka eventuella framtida hårdvaruincidenter så att reparationer kan utföras så snabbt och effektivt som möjligt. HP kan efter egen bedömning välja att utföra inventeringen på platsen, via ett fjärrsystem, via fjärrinventeringsverktyg eller per telefon.

Om HP kräver en inventering tar det 30 dagar från köpet av denna tjänst att installera och utföra de kontroller och processer som måste vara genomförda innan den garanterade åtgärdstiden för hårdvara kan träda i kraft. Den garanterade åtgärdstiden börjar inte gälla förrän fem (5) arbetsdagar efter det att inventeringen slutförts. Till dess levereras service för den hårdvara som omfattas av avtalet med 4 timmars svarstid på plats.

HP förbehåller sig dessutom rätten att sänka servicenivån till service på platsen inom en viss tid eller annullera serviceavtalet om rekommendationer om viktiga åtgärder under inventeringen inte följs eller om inventeringen inte utförs inom den angivna tiden, såvida inte förseningen orsakats av HP.

För svarstid för hårdvaruservice på platsen rekommenderar HP att kunden installerar och använder tillämplig fjärrsupportlösning från HP, med en säker anslutning till HP, så att man kan utföra servicen. För garanterade åtgärdstider för hårdvara kräver HP att kunden installerar och använder tillämplig fjärrsupportlösning från HP, med en säker anslutning till HP, så att man kan utföra servicen. Kontakta en lokal HP-representant för ytterligare information om krav, specifikationer och undantag. Om kunden inte implementerar tillämplig fjärrsupportlösning från HP, kanske HP inte kan utföra servicen på angivet sätt och är inte heller skyldigt att göra det.

Ytterligare avgifter debiteras för installation på platsen av firmware som inte kan installeras av kunden, om kunden inte driftsätter tillämplig fjärrsupportlösning i de fall där en sådan rekommenderas och är tillgänglig. Installation av firmware som kan installeras av kunden ska utföras av kunden. Ytterligare avgifter debiteras om kunden önskar att HP ska installera uppdateringar av firmware och programvara som kan installeras av kunden. Eventuella ytterligare avgifter till kunden debiteras på löpande räkning för tid och material, såvida inget annat överenskommit skriftligen mellan HP och kunden.

För att kunna köpa denna tjänst måste kunden ha rätt licens för att använda den version av programvaran som stöds när supportavtalets löptid börjar. I annat fall kan ytterligare avgifter debiteras för att kunden ska bli berättigad till att köpa tjänsten.

För kunder som har firmwarelicenser baserade på programvaruprodukter (funktioner som implementerats i firmware och som aktiverats genom köp av en programvarulicensprodukt) eller licensierad firmware, måste kunden ha ett aktivt HP Foundation Care-supportavtal för denna produkt, om ett sådant är tillgängligt, för att ta emot, ladda ned, installera och använda tillhörande firmwareuppdateringar. HP kommer endast att tillhandahålla, installera eller assistera kunden vid installation av firmware-uppdateringar på det sätt som tidigare beskrivits i det här dokumentet under förutsättning att kunden har licens att använda de tillhörande programvaruppdateringarna för varje system, socket, processor eller processorkärna, eller har slutanvändarlicens för programvaran i enlighet med villkoren i HP:s eller tillverkarens ursprungliga licensavtal för programvara.

Kundens ansvar

Om kunden inte fullgör sitt ansvar är HP eller HP:s auktoriserade serviceleverantör, efter HP:s gottfinnande, i) inte skyldiga att leverera tjänsterna enligt beskrivningen, och kan ii) utföra tjänsterna på kundens bekostnad enligt gällande taxa för tid och material..

Kunden måste vid behov tillhandahålla korrekt och fullständig information utan dröjsmål för att HP ska kunna utföra tjänsterna.

För att en garanterad åtgärdstid ska kunna hållas måste kunden ge omedelbar och obegränsad åtkomst till systemet enligt HP:s önskemål. Den garanterade åtgärdstiden gäller inte när åtkomst till systemet, vilket omfattar fysisk åtkomst, felsökning på distans och/eller verktyg för hårdvardiagnostik, fördröjs eller nekas. Om kunden begär planerad service börjar den garanterade åtgärdstiden från och med den överenskomna tidpunkten.

Om HP så begär, ska kunden vara behjälplig vid HP:s arbete med problemlösning på distans. Kunden ska utföra följande:

- Starta självtester och/eller installera och köra andra diagnostikverktyg och program
- Installera uppdateringar och rättelser av programvara och firmware som kan installeras av kunden
- Köra datainsamlingssskript för HP:s räkning när de inte kan initieras med HP:s fjärrsupportteknik
- Tillhandahålla all information som är nödvändig för att HP ska kunna leverera professionell fjärrsupport vid lämplig tidpunkt och för att HP ska kunna fastställa vilken supportnivå som är lämplig
- Utföra andra åtgärder som kan anses rimliga för att hjälpa HP att identifiera och lösa problem, på begäran av HP.

Kunden ansvarar för att vid lämplig tidpunkt installera kritiska uppdateringar av firmware samt reservdelar och utbytesenheter som kan installeras av kunden själv (CSR) och som levererats till kunden.

Ytterligare avgifter debiteras om kunden önskar att HP ska installera uppdateringar av firmware och programvara som kan installeras av kunden. Eventuella ytterligare avgifter till kunden debiteras på löpande räkning, såvida inget annat överenskommit skriftligen mellan HP och kunden.

Kunden ansvarar för att installera och konfigurera alla enheter som stöds och använda lämplig lösning för fjärrsupportteknik från HP med en säker anslutning till HP. Kunden ansvarar för att tillhandahålla alla nödvändiga resurser som beskrivs i dokumentationen för HP:s fjärrsupportlösning för att möjliggöra leveransen av tjänsten och tillvalen. Kunden måste även tillhandahålla all hårdvara som krävs för att fjärrsupportlösningen ska kunna installeras. När en fjärrsupportlösning från HP installeras, måste kunden också upprätthålla de kontaktuppgifter som är konfigurerade i fjärrsupportlösningen och som HP kommer att använda vid support av hårdvarufel. Kunden ska kontakta en lokal HP-representant för ytterligare information om krav, specifikationer och undantag. För planerad service måste kunden omgående göra utrustningen tillgänglig för HP för åtgärdande aktiviteter vid den i förväg överenskomna tidpunkten.

I fall där delar som är reparerbara av kunden (CSR) eller utbytesprodukter levereras för att lösa ett problem, är kunden ansvarig för att den defekta delen eller produkten returneras inom en tidsperiod som angivits av HP. Om HP inte erhåller den trasiga delen eller produkten inom den angivna tidsperioden eller om delen eller produkten är avmagnetiserad eller fysiskt skadad på annat sätt när den kommer fram, måste kunden betala HP:s listpris minus eventuella gällande rabatter för den trasiga delen eller produkten.

För att HP ska kunna ge support i samarbete med en annan programvaruleverantörer måste kunden ha ett aktivt supportavtal med programvaruleverantören som omfattar den servicenivå och de tjänster som krävs för att kunden ska kunna ringa supportsamtal och få support från leverantören. Om leverantören så kräver ska kunden vidta nödvändiga åtgärder för att säkerställa att HP kan ringa supportsamtal för kundens räkning. Dessutom måste kunden ge HP den information som behövs för att HP ska kunna inleda ett serviceärende hos programvaruleverantören för kundens räkning. HP kommer inte att kunna överföra ärenden till leverantören och har inget ansvar för att detta inte görs. HP:s skyldigheter är endast begränsade till att anmäla supportärenden. Köp av tjänsten för samarbete vid hantering av supportärenden innebär inte att supportavtalet mellan kunden och leverantören överläts till HP. Kunden är fortfarande skyldig att fullgöra sina skyldigheter enligt sådana avtal, inklusive att betala tillämpliga avgifter, även avgifter som tagits ut vid anmälan av supportärenden hos leverantören. HP ansvarar inte för tredjepartsleverantörernas prestationer eller avsaknad av prestationer eller deras produkter eller supporttjänster.

Kunden ska utföra följande:

- Registrera sig som användare av HP:s eller tredje parts elektroniska verktyg för att få åtkomst till kunskapsdatabaser och erhålla produktinformation. HP kommer att förse kunden med nödvändiga uppgifter för registrering. För vissa produkter krävs det dessutom att kunden accepterar leverantörens villkor för att använda det elektroniska verktyget.
- Behålla och på HP:s begäran tillhandahålla alla originalprogramlicenser, licensavtal, licensnycklar och registreringsinformation angående prenumerationer som krävs för denna tjänst.
- Ansvara för att vidta åtgärder vid aviseringar om uppdaterade och föråldrade programvaruprodukter från HP Support Center.
- Använda alla programvaruprodukter i enlighet med aktuella licensvillkor för HP-programvara motsvarande kundens erforderliga underliggande programvarulicens eller i enlighet med de aktuella licensvillkoren från tillverkaren av tredjepartsprogramvaran, om tillämpligt. Detta innebär alla ytterligare licensvillkor för programvara som kan medfölja programvaruuppdateringar som tillhandahålls inom ramen för denna tjänst.

Om HP så begär måste kunden eller en HP-auktoriserad representant aktivera hårdvaruprodukten för support inom 10 dagar från denna tjänsts inköpsdatum enligt instruktionerna för registrering i Care Pack-dokumentationen eller i det e-postdokument som HP tillhandahållit, eller enligt andra anvisningar från HP. Om en produkt som omfattas av tjänsten flyttas, måste den aktiveras och registreras (eller lämplig justering av den befintliga HP-registreringen görs) inom 10 dagar.

Kunden ansvarar för säkerheten hos den egna och konfidentiella informationen. Kunden ansvarar för att på korrekt sätt rensa i eller ta bort data från produkter som kan komma att bytas ut och returneras till HP som en del av reparationsprocessen i syfte att skydda kundens data. Om du vill ha mer information om kundens skyldigheter inklusive dem som anges i HP:s policy för rensning av medier och policyn för mediehantering för kunder inom vårdsektorn kan du gå till www.hp.com/go/mediahandling.

Om kunden väljer att behålla delar som täcks av de tillvalsfunktioner för service som ger rätt att behålla defekta medier och/eller omfattande rätt att behålla defekt material, är det kundens ansvar att:

- Alltid behålla fysisk kontroll över de datalagrande komponenter som täcks av avtalet när HP tillhandahåller support; HP ansvarar inte för de data som finns på den datalagrande komponent som täcks av avtalet
- Säkerställa att eventuella känsliga kunddata på den behållna komponenten förstörs eller hålls i säkert förvar
- Ha en auktoriserad representant på plats som kan behålla den defekta datalagrande komponenten, acceptera utbyteskomponenten, förse HP med identifieringsinformation för varje datalagrande komponent som behålls inom ramen för tillvalstjänsten och som, på HP:s begäran, kan skriva under ett av HP tillhandahållet dokument som ett bevis på att den datalagrande komponenten behållits
- Förstöra den behållna datalagrande komponenten och/eller säkerställa att den inte tas i bruk igen
- Kassera alla behållna datalagrande komponenter i enlighet med gällande regler och miljölagstiftning

När det gäller datainnehållande komponenter som HP levererat till kunden som låne-, hyres- eller leasingprodukter ska kunden omgående returnera de komponenter som är avsedda för utbyte när supportavtalet med HP löper ut eller sägs upp. Kunden har hela ansvaret för att alla känsliga data tas bort innan sådana lånade, hyrda eller leasade komponenter eller produkter returneras till HP. HP ansvarar inte för att känsliga data som finns på sådan komponenter hålls konfidentiella eller skyddade.

Omfattning

Tjänsten omfattar godkända hårdvaruprodukter av märket HP eller Compaq och alla interna komponenter som levererats av och stöds av HP, (t.ex. DVD-ROM-enheter), liksom anslutna tillbehör av märket HP eller Compaq som köpts tillsammans med huvudprodukten, exempelvis mus, tangentbord, dockningsstation, nätadapter och extern bildskärm på högst 22 tum.

Täckning för godkända system med utrustning från flera leverantörer omfattar alla interna standardkomponenter som tillhandahålls av leverantören samt extern bildskärm, tangentbord och mus.

För utbytesdelar och komponenter som inte längre tillverkas kan en uppgradering vara nödvändig. Uppgraderingar av utgångna delar eller komponenter kan i vissa fall resultera i extra avgifter för kunden. HP samarbetar med kunden för att komma fram till vilken komponent som ska rekommenderas som ersättning för den som utgått. Alla komponenter kommer inte att omfattas i alla länder på grund av lokala skillnader i supportkapacitet.

Förbrukningsartiklar, inklusive men ej begränsat till flyttbara medier, batterier som kan bytas av kunden, underhållssatser och andra tillbehör samt enheter för underhåll utfört av användaren omfattas inte av tjänsten.

För vissa servrar och nätverks- och lagringsprodukter omfattas CPU:er, diskar och andra viktiga interna och externa komponenter om stöd för dessa har konfigurerats i detta syfte och om de finns med på avtalets utrustningslista i avsnittet om hårdvarusupport (i förekommande fall).

För HP ProLiant-servrar och nätverks- och lagringssystem omfattar tjänsten för huvudprodukten hårdvarutillval av märket HP som inte kräver separat täckning enligt HP:s klassificering, som är godkända för servern och köps samtidigt eller i efterhand och som sitter inuti chassit. Tjänsten omfattar även externa bildskärmar på upp till 22 tum samt avbrottssäkra nätaggregat av tower-modell som stöds av och har levererats av HP. Dessa enheter omfattas av samma servicenivå som huvudprodukten.

För HP ProLiant-servrar, lagring eller HP BladeSystem-chassin som installeras i ett rack omfattar tjänsten även alla av HP godkända racktillval som enligt HP inte kräver ett separat serviceavtal. De produkter som omfattas är avbrottssäkra nätaggregat på högst 12 kVA, KVM-omkopplare, konsol och PDU som stöds av och har levererats av HP och som är installerade i samma rack. För UPS-batteriet gäller separata garantivillkor som är begränsade till den tillämpliga garantiperioden.

För HP BladeSystem-chassin täcker tjänsten chassit, nätaggregat, fläktar, chassienheter och tillval som enligt HP inte kräver ett separat serviceavtal.

För HP Moonshot-chassin täcker tjänsten chassit, nätaggregat, fläktar, chassienheter och servrar som enligt HP inte kräver ett separat serviceavtal.

En tjänst som köpts för huvudprodukten utökas inte till att omfatta alla tillval eller Moonshot-servrar, oavsett vad som står i det här dokumentet. Servicetäckning för vissa tillval eller Moonshot-servrar måste konfigureras och köpas separat. I annat fall gäller standardgarantivillkoren. En fullständig lista över HP ProLiant- och HP BladeSystem-tillval och Moonshot-servrar som kräver servicetäckning finns på www.hp.com/go/excludedoptions.

Allmänna bestämmelser/andra undantag

Distribution av vissa uppdateringar, licensavtal och licensnycklar för tredjepartsprogramvara kan göras direkt från tredjepartsleverantören till kunden, beroende på vad som är lämpligt.

När den här tjänsten tillhandahålls för en lösning som består av flera produkter från HP och/eller tredjepartsleverantörer erbjuds programvarusupport endast för uppdateringar som görs tillgängliga för lösningen via HP. HP bekräftar en servicebeställning genom att registrera ett ärende, informera kunden om supportärendets ID och bekräfta prioritetsgraden för incidenten samt hur lång tid det kommer att ta innan åtgärdande support påbörjas. Obs! För händelser som tas emot via HP:s elektroniska fjärrsupportlösningar måste HP kontakta kunden, tillsammans med kunden fastställa hur allvarig incidenten är och ordna åtkomst till systemet innan den garanterade åtgärdstiden eller hårdvaruservicen på platsen inom en viss tid kan börja.

Hårdvaruservice på platsen inom en viss tid eller garanterade åtgärdstider samt svarstider för fjärrsupport för programvara kan variera beroende på hur allvarig en incident är. Kunden fastställer hur allvarig incidenten är.

Så här graderas prioritetsnivåerna för en incident:

- Grad 1 – Kritiskt stopp: t.ex. stopp i produktionsmiljön; ett produktionssystem eller en produktionsapplikation har stoppats eller är utsatt för allvarig risk; data har förstörts, förlorats eller är utsatta för risk; verksamheten påverkas allvarligt; säkerheten är i fara.
- Grad 2 – Kritisk försämring: t.ex. allvariga försämringar av produktionsmiljön; ett produktionssystem eller en produktionsapplikation är utsatt för avbrott eller fara; det finns risk för återkommande problem; verksamheten påverkas på ett betydande sätt.
- Grad 3 – Normalt: t.ex. stopp eller försämrad funktion i ett icke-produktionssystem (t.ex. testsystem); försämrad funktion i ett produktionssystem eller en produktionsapplikation, där korrigerande åtgärd vidtagits; förlust av icke-kritiska funktioner; begränsad inverkan på verksamheten.
- Grad 4 – Lågt: ingen inverkan på verksamheten eller användarna.

Beställningsinformation

För produkter som innehåller enheter eller tillval som säljs separat och ges support separat, måste alla enheter eller tillval som säljs separat eller ges support separat falla under samma avtal och ha samma servicenivå som basprodukten om denna servicenivå är tillgänglig för enheterna eller tillvalen i fråga.

Programvarusupport måste köpas för varje system, system, socket, processor, processorkärna eller slutanvändare i kundens miljö som kommer att behöva support.

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

För att tjänsten som ger omfattande rätt att behålla defekt material ska kunna beställas måste tjänsten för att behålla defekta medier också beställas.

För ytterligare information eller för att beställa HP Foundation Care Service, kontakta en lokal HP-representant och hänvisa till följande produktnummer (där x står för det antal år som tjänsten gäller): alternativen är 1, 3, 4 eller 5 år eller "C" för avtalstjänster).

- HP Foundation Care-tjänst med service nästa arbetsdag (H7J32Ax)
- HP Foundation Care-tjänst med service nästa arbetsdag och rätt att behålla defekta medier (H7J33Ax)
- HP Foundation Care-tjänst 24x7 (H7J34Ax)
- HP Foundation Care-tjänst 24x7 med rätt att behålla defekta medier (H7J35Ax)
- HP Foundation Care-tjänst med garanterad åtgärdstid (H7J36Ax)
- HP Foundation Care-tjänst med garanterad åtgärdstid och rätt att behålla defekta medier (H7J37Ax)

Omfattande rätt att behålla defekt material kan väljas som ett konfigurerbart tillval till servicenivåerna med rätt att behålla defekta medier.

Beroende på inköpsstället och den begärda servicenivån kan andra produktnummer tillämpas. Rådgör med en lokal HP-representant eller HP-återförsäljare för att fastställa vilket produktnummer som bäst tillgodoser dina specifika behov.

Ytterligare information

Om du vill ha ytterligare information om HP Foundation Care Service eller andra HP-supporttjänster kan du vända dig till något av våra försäljningskontor världen över eller besöka vår världsomspännande webbplats:

HP:s supporttjänster: www.hp.com/services/support

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

Registrera dig för uppdateringar
hp.com/go/getupdated



Visa dina kollegor

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att bli inaktuell utan föregående meddelande. HP ger inga andra garantier för HP:s produkter eller tjänster än de uttryckliga garantier som medföljer sådana produkter eller tjänster. Ingenting i detta dokument skall anses utgöra en ytterligare garanti eller ett ytterligare villkor, varken uttryckligen eller underförstått, enligt lag eller enligt praxis. HP ansvarar inte för tekniska fel, redaktionella fel eller utelämnade uppgifter i detta dokument.

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

4AA4-8876SVE, producerad i oktober 2013

