

HP Foundation Care Exchange Service



HP Services

Fordele

- Giver adgang til HP's tekniske ressourcer, når du vil løse et problem
- Kan bidrage til forbedret systemydeevne og mindre nedetid
- Sørger for, at dine it-medarbejdere kan koncentrere sig om deres kerneopgaver og -prioriteter
- Udgør en praktisk sammensætning af hardware- og softwareydelser

Hovedpunkter for serviceydelserne

- Valg af Foundation Care Exchange-serviceniveau
- Eskalering
- Adgang til elektroniske supportoplysninger og serviceydelser
- **Hardwaresupport**
 - Fjerndiagnosticering af problemer og support
 - Udskiftning af dele på forhånd
 - Forudbetalt forsendelse, materialer og anvisninger ved returnering af defekt enhed
 - Reservedele og materialer
 - Analyse af og løsning på problemer
- **Softwaresupport**
 - Adgang til tekniske specialister via fjernforbindelse
 - Licens til at bruge softwareopdateringer
 - Softwaresupport
 - Support til softwarefunktioner og drift
 - HP's anbefalede metoder til opdatering af software og dokumentation
 - Firmwareopdateringer til udvalgte produkter

HP Foundation Care Exchange Service kombinerer populære fjernservices til hardware og software, som øger tilgængeligheden af jeres it-infrastruktur. HP's tekniske medarbejdere arbejder sammen med jeres it-afdeling om at løse hardware- og softwareproblemer på jeres HP-netværksprodukter.

Hardwareombytning er en pålidelig og hurtig ombytningservice til kvalificerede HP-netværksprodukter. HP Foundation Care Exchange Service er specielt beregnet til produkter, der er nemme at sende, og hvor data nemt kan gendannes ud fra sikkerhedskopifiler. Det er et omkostningseffektivt og praktisk alternativ til onsitesupport.

Ved hardwareombytning sendes der vederlagsfrit et ombytningsprodukt eller en ombytningsreservedel til jeres adresse inden for et bestemt tidsrum. Ombytningsprodukter eller -reservedele er nye eller svarer ydelsesmæssigt til nye.

Softwaresupport giver teknisk fjernsupport og adgang til softwareopdateringer og programrettelser. Kunderne kan få adgang til software og referencevejledninger, så snart disse er tilgængelige.

Desuden giver HP Foundation Care Exchange Service elektronisk adgang til relaterede produkt- og supportoplysninger, så alle i jeres it-afdeling kan finde vigtige oplysninger, der er kommercielt tilgængelige.

I kan vælge mellem to niveauer for reaktiv ombytningsupport for at opfylde virksomheds- og driftskravene: Next Business Day eller 4-Hour Hardware Exchange.

Specifikationer

Tabel 1. Servicefunktioner

Ydelse	Beskrivelse
HP Foundation Care Exchange-serviceniveauer	Til HP-netværksprodukter, som er dækket af Foundation Care Exchange, tilbyder HP to særskilte niveauer for ombytningservice til hardwarekomponenter: <ul style="list-style-type: none">• HP Foundation Care NBD Exchange Service• HP Foundation Care 4-hour Exchange Service Niveauerne for HP Foundation Care Exchanges ombytningservice til hardwarekomponenter er beskrevet i detaljerne i det følgende. Serviceydelserne er afhængige af det lokale udbud. Kontakt HP's lokale salgskontor for at få detaljerede oplysninger om servicetilbud.
Eskalering	HP har etableret formelle eskaleringsprocedurer i forbindelse med løsning af komplekse problemer. Den lokale HP-ledelse koordinerer problemskaleringen og indhenter hjælp fra eksperter inden for problemløsning i hele HP samt fra visse tredjepartsleverandører.

Tabel 1. Serviceegenskaber (fortsæt)

Ydelse	Beskrivelse
Adgang til elektroniske supportoplysninger og serviceydelser	Som en del af denne ydelse giver HP kunden adgang til kommercielle elektroniske og webbaserede værktøjer. Dette omfatter: <ul style="list-style-type: none"> • Ydelser, der tilbydes alle registrerede brugere, abonnement på hardwarerelaterede proaktive servicemeddelelser samt deltagelse i supportfora til løsning af problemer og udveksling af erfaring med andre registrerede brugere. • Udvidet webbaseret søgning efter tekniske supportdokumenter som en hjælp til problemløsning • Søgning i vidensdatabaser hos HP eller tredjeparter i forbindelse med udvalgte tredjepartsprodukter, hvor kunden kan finde produktoplysninger og svar på supportspørgsmål samt deltage i supportfora. Denne ydelse kan være underlagt tredjeparts begrænsninger.
Hardwaresupport	
Fjerndiagnosticering af problemer og support	Når der opstår et problem, skal kunden først ringe til et godkendt supporttelefonnummer. HP yder grundlæggende teknisk assistance over telefonen med installation, konfiguration og opsætning af produktet og fejlretning. Før der foretages ekstern assistance, vil HP muligvis bede kunden oplyse relevante oplysninger, starte diagnosticeringsværktøjer og udføre andre supportaktiviteter efter HP's anmodning. HP vil derefter hjælpe kunden eksternt for at løse hardwarefejlen.
Udskiftning af dele på forhånd	HP bekræfter, at den bestilte komponent sendes, inden HP har modtaget den defekte del, sådan som det er omfattet af serviceniveaue for ombytning af hardwaredele. Kunden skal returnere den defekte del inden for det tidsrum, som HP har angivet i afsnittet Kundens ansvar i dette datablad. De udskiftede produkter bliver HP's ejendom. Såfremt en komponent ikke returneres inden for det fastsatte tidsrum, bliver kunden faktureret og skal betale den fulde katalogpris, som er gældende i kundens land, for den tilbageholdte komponent.
Forudbetalt forsendelse, materialer og anvisninger ved returnering af defekt enhed	HP sender det HP-understøttede ombytningsprodukt i en beholder, der kan bruges til at sende det defekte produkt retur til HP. Forsendelsesbeholderen til ombytningsproduktet indeholder anvisninger og en forudbetalt forsendelsesblanket til returnering af det defekte produkt. Kunden skal returnere det defekte produkt i forsendelsesbeholderen i overensstemmelse med HP's anvisninger.
Reserve dele og materialer	HP leverer alle de HP-understøttede reservedele og det materiale, der skal bruges for at holde det dækkede hardwareprodukt i god driftsmæssig stand, herunder reservedele og materialer i forbindelse med anbefalede tekniske forbedringer. Ombyttede dele bliver HP's ejendom. Kunder, som vil beholde, afmagnetisere eller på anden måde fysisk tilintetgøre erstattede dele, faktureres og skal betale for ombytningsenhederne. Tilbehør og forbrugsmaterialer understøttes ikke og leveres ikke som del af denne serviceydelse; standardvilkår og -betingelser gælder for forsyninger og forbrugsmaterialer.
Analyse af og løsning på problemer	HP yder afhjælpende support for at løse identificerbare problemer i software- og hardwareprodukter, som kan reproduceres af kunden, og som er omfattet af aftalen. HP hjælper endvidere kunden med at identificere problemer, der er vanskelige at reproducere. Kunden får desuden assistance fra HP via fjernforbindelse i forbindelse med fejlfinding af problemer og valg af konfigurationsparametre for understøttede konfigurationer.
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	Kunden får licens til at bruge softwareopdateringer til HP's software eller HP-understøttet tredjepartssoftware til hvert system og hver sokkel, processor, processorkerne og slutbrugerlicens, der hører under denne serviceydelse, som det fremgår af den oprindelige softwarelicens fra HP eller den pågældende producent. 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.

Tabel 1. Serviceegenskaber (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
Softwaresupport	Når et softwareproblem er blevet logført, kontakter HP's tekniker kunden inden for 2 timer. 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 fra HP i forbindelse med fejlfinding af problemer og valg af konfigurationsparametre for understøttede konfigurationer.
Support til softwarefunktioner og drift	HP stiller oplysninger, der er kommercielt tilgængelige, til rådighed i forbindelse med aktuelle produktfunktioner, kendte problemer og tilgængelige løsninger, samt rådgivning og hjælp vedrørende drift.
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.
Firmwareopdateringer til udvalgte produkter	<p>Adgang til firmwareopdateringer. Når HP udgiver firmwareopdateringer til HP-netværkshardware eller jointwareprodukter, vil opdateringerne kun være tilgængelige for de kunder, der har købt dækning til produkter, der er omfattet af denne ydelse. Endvidere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunden har ret til at hente, installere og anvende firmwareopdateringer til hardware- eller jointwareprodukter, der er omfattet af denne ydelse, afhængigt af samtlige gældende licensbegrænsninger i HP's aktuelle standardsalgsvilkår. • HP kontrollerer, om kunden er berettiget til opdateringer, ved hjælp af metoder, der ligger inden for det rimelige (f.eks. en adgangskode eller andre former for id-oplysninger), og det er kundens ansvar, at brugen af sådanne adgangsværktøjer sker i overensstemmelse med vilkårene i dette datablad og andre gældende aftaler med HP. • HP vil muligvis tage yderligere skridt inden for rimelighedens grænser, herunder overvågning, for at kontrollere, at kunden overholder vilkårene i sine aftaler med HP, herunder dette datablad. • For kunder med licenser til firmware, som er baseret på softwareprodukter (funktioner, som er implementeret i firmwaren og aktiveres ved at købe en separat softwarelicens), skal kunden også have en aktiv HP Software Support-aftale (hvis den fås) for at modtage, downloade, installere og bruge relaterede firmwareopdateringer. Som beskrevet tidligere i dette dokument vil HP kun hjælpe kunden med installation af firmwareopdateringer, hvis kunden har licens til at bruge de relaterede softwareopdateringer til hvert system, sokkel, processor, kerne eller en slutbrugerlicens, som tilladt ifølge den originale softwarelicens fra HP eller producenten.

Tabel 2. Muligheder afhængigt af serviceniveau

De nævnte serviceniveauer fås ikke til alle produkter. Mulighederne i det valgte serviceniveau specificeres i den kontrakt, som kunden får tilsendt.

Serviceniveau	Beskrivelse
Foundation Care 4 hr Exchange	Denne service kan benyttes døgnet rundt, mandag - søndag, inklusive dage, hvor HP holder lukket. Ombytningshardware til omfattede produkter leveres inden for fire timer, efter at HP har modtaget, registreret, og godkendt et opkald. Alle leveringstider for ombyttede hardwareprodukter afhænger af lokal tilgængelighed. Kontakt HP's lokale salgskontor for at få detaljerede oplysninger om servicetilbud.
Foundation Care NBD Exchange	Denne service kan benyttes døgnet rundt, mandag - søndag, inklusive dage, hvor HP holder lukket. Ved opkald, der modtaget inden kl. 14:00 lokal tid på HP's standardarbejdsdage (undtagen ferier og helligdage hos HP), sender HP et ombytningsprodukt til kunden til levering arbejdsdagen efter, at HP har modtaget og godkendt serviceanmodningen. Serviceopkald, der modtages efter kl. 14:00, registreres den næste arbejdsdag og serviceres den følgende arbejdsdag. Leveringstiden kan variere ud fra geografisk placering. Alle leveringstider for ombyttede hardwareprodukter afhænger af lokal tilgængelighed. Kontakt HP's lokale salgskontor for at få detaljerede oplysninger om servicetilbud.

Servicebegrænsninger

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

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 er nødvendige, fordi kunden ikke har udført handlinger, som HP har anbefalet
- Serviceydelser, der efter HP's opfattelse, er påkrævet pga. forkert behandling eller brug af produktet
- Gendannelse og support af operativsystem, samt software og data
- Installation af eventuel firmware- og/eller softwareopdateringer, som kan installeres af kunden selv
- Installation af ombytningsprodukt
- Andre serviceydelser, der ikke specifikt er angivet i dette dokument
- Enheder fra andre leverandører

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

Rejsezoner gælder kun kurerfirma.

Kurerfirmaets rejsezoner og eventuelle gebyrer kan variere alt efter sted.

Ved større transportafstande med kurerfirma gælder der følgende ændringer for tilkaldetider til installationssteder, der ligger mere end 160 km fra HP's nærmeste supportcenter:

Tilkaldetider for Next Business Day Hardware Exchange

Afstand fra nærmeste HP-supportcenter	Serviceniveau med tilkaldetid næste arbejdsdag
0-160 km	Næste dækningsdag
161-320 km	1 ekstra dækningsdag
321-480 km	2 ekstra dækningsdage
Mere end 480 km	Fastsættes ved indgåelse af aftalen og afhænger af forhåndenværende ressourcer

Tilkaldetider for 4-Hour Hardware Exchange

Afstand fra nærmeste HP-supportcenter	4 timers tilkaldetid
0-160 km	4 timer
161-320 km	8 timer
321-480 km	Fastsættes ved indgåelse af aftalen og afhænger af forhåndenværende ressourcer
Mere end 480 km	Fastsættes ved indgåelse af aftalen og afhænger af forhåndenværende ressourcer

Forudsætninger

For at være kvalificeret til at købe denne ydelse 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

Hvis kunden har licenser til firmware, som er baseret på softwareprodukter (funktioner, som er implementeret i firmwaren og aktiveres ved at købe en separat softwarelicens), eller licenseret firmware, skal kunden også have en aktiv HP Foundation Care Support-aftale (hvis den fås) til 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.

Serviceforudsætninger

Kunden skal købe HP Foundation Care Exchange Service til hvert enkelt HP-netværksprodukt, der kræver dette supportniveau.

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

Kundens ansvar

Kunden skal opbevare og efter anmodning fra HP fremlægge alle originale softwarelicenser, opgraderingslicensaftaler og licensnøgler.

Hvis kunden ikke opfylder sine specifikke ansvarsforpligtelser, er HP eller HP's autoriserede tjenesteudbyder 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 rettidigt give nøjagtige og fyldestgørende oplysninger, for at HP kan levere disse services. Kunden skal desuden rettidigt give nøjagtige og fyldestgørende forsendelsesoplysninger, så HP kan levere ombytningsproduktet.

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 firmwareopdateringer og programrettelser, der kan installeres af kunden
- 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.

Kunden er indforstået med at betale ekstra gebyrer, hvis kunden anmoder HP om at installere firmwareopdateringer eller programrettelser, 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.

Desuden skal kunden:

- 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 hånd om softwareproduktopdateringer og meddelelser om forældelse fra HP Support Center
- Være ansvarlig for al sikkerhedskopiering og gendannelse
- Overholde vilkårene og -betingelserne i licens fra den originale softwareproducent eller -forhandler
- 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, som der skal ydes support på, inden for ti (10) dage efter købet ved at følge registreringsvejledningen i HP Care Pack 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 ti 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, der er beskrevet i HP's mediesaniteringspolitik og medie håndteringspolitik for kunder i sundhedssektoren her: hp.com/go/mediahandling.

Kunden skal sende det defekte produkt eller de defekte dele til HP senest fem (5) arbejdsdage efter at have modtaget ombytningsproduktet/-delen, og skal indhente en forudbetalt forsikringskvittering, der skal opbevares af kunden som bevis for forsendelsen til HP. Hvis HP ikke har modtaget det defekte produkt eller den defekte del senest ti arbejdsdage, efter at kunden har modtaget ombytningsproduktet, bliver kunden faktureret katalogprisen for ombytningsproduktet.

Dækning

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 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.

I forbindelse med HP-netværkssystemer dækker serviceydelsen på hovedproduktet HP-hardwareløsninger, som HP ikke har angivet kræver særskilt dækning, og som er kvalificeret til systemet, købt på samme tid eller bagefter, og er interne komponenter i systemet (f.eks. tilslutningsmoduler, transceivere og interne strømforsyninger).

Generelle bestemmelser/andre undtagelser

HP forbeholder sig ret til at fakturere kunden (på tid- og materialebasis) for alt ekstra arbejde, der ligger uden for indholdet af den angivne servicepris, og som skyldes kundens manglende iagttagelse af serviceforudsætninger eller andre bestemmelser.

- Denne ydelse leverer rådgivning via telefonen. Kunden skal muligvis foretage sig yderligere handlinger for at løse et problem.

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

- Andre serviceydelser, der ikke specifikt er angivet i dette dokument

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 niveau som grundproduktet, hvis dette serviceniveau er tilgængeligt for disse enheder eller muligheder.

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

Hvis I ønsker flere oplysninger eller vil bestille HP Foundation Care Exchange Care Pack Service, skal du kontakte en lokal HP-salgsrepræsentant eller HP-forhandler.

Yderligere oplysninger

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

HP support: hp.com/services/support

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

Tilmeld dig opdateringer på
hp.com/go/getupdated



Del disse oplysninger med dine kollegaer

© Copyright 2014 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.

4AA4-8877DAE, oprettet juni 2014

