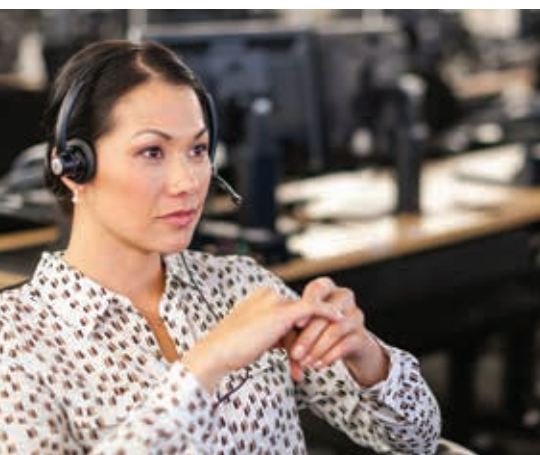




HPE Proactive Care Service

Supportserviceydelser



Fordele

HPE Proactive Care Service hjælper til at forbedre investeringsafkastet for en konvergeret infrastruktur ved hjælp af funktioner, som er designet til at bidrage med:

- Hurtigere løsninger fra specialuddannede og løsningsorienterede medarbejdere, som håndterer hændelsen fra start til slut
- Anbefalinger til firmwareversion og softwarerettelser af understøttede produkter for at undgå problemer¹
- Identificering af risici og problemer via regelmæssige, enhedsbaserede proaktive scanninger, som er med til at sikre, at konfigurationerne er i overensstemmelse med Hewlett Packard Enterprises Best Practices¹
- Fjernadgang til en HPE Technical Account Manager, som kan rådgive og vejlede i forbindelse med problemer, risici og anbefalinger identificeret via teknologi til fjernsupport²

¹ Kræver, at kunden installerer og kører teknologi til fjernsupport, og at dataindsamlingsfunktionen er aktiveret til levering.

² Teknologi til fjernsupport henviser til Hewlett Packard Enterprises navnebeskyttede værktøjer, som anvendes til at forbinde HPE-produkter til HPE for levering af serviceydelser, herunder HPE Insight Remote Support, HP 3PAR StoreServ Remote Service and Support og HP Direct Connect.

Serviceoverblik

HPE Proactive Care indeholder et integreret sæt af reaktive og proaktive serviceydelser, der er udviklet til at hjælpe dig med at forbedre stabiliteten og driften for din konvergerede infrastruktur med henblik på at opnå bedre resultater i din virksomhed. I et komplekst konvergeret og virtualiseret miljø skal mange komponenter kunne arbejde effektivt sammen. HPE Proactive Care er designet specielt til at understøtte enheder i disse miljøer, så der opnås en forbedret supportløsning, som dækker servere, operativsystemer, hypervisorer, storage, SAN (storage area networks) og netværk.

I tilfælde af problemer med servicen giver HPE Proactive Care dig en optimeret henvendelsesoplevelse med adgang til specialister i avancerede tekniske løsninger, som varetager sagen fra start til slut med det mål at reducere indvirkningen på virksomheden, mens du får hjælp til hurtigere at løse de kritiske problemer. Hewlett Packard Enterprise anvender optimerede procedurer for hændelsesadministration for at levere hurtige løsninger på komplekse problemer. Derudover har de tekniske eksperter, som leverer din HPE Proactive Care-support, automatiseringsteknologier og -værktøjer til rådighed, som er udviklet til at hjælpe med at reducere nedetid og øge produktiviteten.

I tilfælde af en hændelse omfatter HPE Proactive Care reparation af hardware på stedet, hvis det er det, der skal til for at løse problemet. I kan vælge mellem en række niveauer for reaktiv hardwaresupport til at opfylde virksomheds- og driftskravene.

HPE Proactive Care inkluderer analyser af firmware- og softwareversioner for understøttede enheder, så du får en liste med anbefalinger til, hvordan du holder din infrastruktur, som er dækket af HPE Proactive Care, opdateret med de anbefalede versioner. Du får en regelmæssig proaktiv scanning af de enheder, som er dækket af HPE Proactive Care, hvilket kan være en hjælp til at identificere og løse konfigurationsproblemer. Med HPE Proactive Care får du også kvartalsvise hændelsesrapporter, som skal hjælpe dig med at identificere problemtendenser og forhindre, at de samme problemer opstår igen.

HPE Proactive Care benytter teknologi til fjernsupport for at kunne levere serviceydelser hurtigere ved at indsamle tekniske konfigurationsdata og fejldata. Det er obligatorisk at køre den nuværende version af teknologi til fjernsupport for at få den komplette levering og alle fordelene fra denne supportservice.

Tabel 1. Oversigt over serviceydelser

YDELSE	BESKRIVELSE
HPE's supportmedarbejdere (se tabel 2 for nærmere oplysninger)	<ul style="list-style-type: none"> • HPE Technical Account Manager (TAM) • HPE Technical Solution Specialist (TSS)
Forebyg problem (se tabel 3 for nærmere oplysninger)	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport om firmware- og softwareversioner samt anbefalinger³ • Proaktiv scanningsrapport og anbefalinger³ • Hændelsesrapport • Rapportdistribution til HPE Support Center • Gennemgang med TAM • Hjælp til installation af teknologien til fjernsupport
Hændelsesadministration (se tabel 4 for nærmere oplysninger)	<ul style="list-style-type: none"> • Forbedret kaldhåndtering • Automatisk logføring af henvendelser³ • Grundlæggende softwaresupport og hjælp til supporthenvendelser om software fra andre leverandører end HPE på kvalificerede HPE hardwareprodukter • Vidensdatabase og adgang til HPE Support Center • Reservedele og materialer • Adgang til firmwareopdateringer (for kvalificerede produkter)
Service niveauer for hændelsesadministration (se tabel 4 for nærmere oplysninger)	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktiv hardwaresupport på tre forskellige niveauer: <ul style="list-style-type: none"> – HPE Next Business Day Proactive Care Service – HPE 4-timers 24x7 Proactive Care Service – HPE 6-timers Call-to-Repair Proactive Care Service • Reaktiv softwaresupport: <ul style="list-style-type: none"> – 24x7 softwaresupport – Opdateringer af software og dokumentation – Brugslicens til softwareopdateringer ved køb fra Hewlett Packard Enterprise – Hewlett Packard Enterprises anbefalede metoder til opdatering af software og dokumentation
Valgfri serviceydelser (se tabel 5 for nærmere oplysninger)	<ul style="list-style-type: none"> • Yderligere teknisk rådgivning • HPE's tilbageholdelse af defekte medier (DMR) • HPE's omfattende tilbageholdelse af defekte materialer (CDMR)

³ Kræver, at kunden installerer og kører teknologi til fjernsupport, og at dataindsamlingsfunktionen er aktiveret til levering.

Tabel 2. Specifikationer: HPE's supportmedarbejdere

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
Supportressourcer	Kunden har adgang til følgende uddannede tekniske eksperter.
HPE Technical Account Manager (TAM)	Hewlett Packard Enterprises TAM'er (Technical Account Managers) er et eksternt team af specialister, som leverer proaktive serviceydelser. HPE anvender fjernsupport til at give kunden planlagte, produktbaserede proaktive analyser af firmware- og softwareversioner, proaktive scanninger og hændelsesrapportering. TAM'er (Technical Account Managers) kan kontaktes ved henvendelse inden for HPE's almindelige arbejdstid, så disse rapporter og anbefalinger kan diskuteres.
HPE Technical Solution Specialist (TSS)	Hewlett Packard Enterprises TSS'er leverer fjernsupport og håndterer sager, fra når sagshenvendelsen kommer ind, og til den afsluttes. TSS'en kan efter behov indkalde yderligere eksperter for at finde en løsning på problemet. TSS'en er involveret i sagen fra den oprettes til den afsluttes for at sikre en ensartet supportoplevelse for kunden fra start til slut.

Tabel 3. Specifikationer: Problemforebyggelse og personlig, teknisk rådgivning.

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
Rapport om firmware- og softwareversioner	<p>Hewlett Packard Enterprise offentliggør et sæt rapporter, som indeholder HPE's analyse og anbefalinger (hvis relevant) for de enheder, der er omfattet af HPE Proactive Care-supportaftalen. Teknologi til fjernsupport bruges til at indhente de nødvendige ændrings- og konfigurationsdata, så det er muligt at oprette analyser og rapporter. Disse rapporter vil blive gjort tilgængelige i HPE Support Center (HPESC), hvor kunden kan få adgang til dem. Når kunden har gennemset rapporten, kan han eller hun kontakte en TAM med henblik på en fjernsamtale om rapportens indhold for at få et bedre indblik i HPE's anbefalinger og iagttagelser i rapporten.</p> <p>It-pålidelighed og -stabilitet kan påvirkes af niveauerne for gennemgang af kundens software- og firmwareversioner. To gange om året gennemgår Hewlett Packard Enterprise de produkter, som er omfattet af HPE Proactive Care-aftalen, så det sikres, at kunden har de HPE-anbefalede versioner. HPE giver kunden adgang til en rapport med anbefalinger om aktuelle softwareversioner, rettelser og firmwareændringer for hver af de dækkede enheder.</p> <p>HPE leverer følgende kerneydelser ved hjælp af teknologi til fjernsupport som en del af aktiviteterne vedrørende anbefalinger om firmware- og softwareversioner.³</p> <p>Anbefalinger vedrørende firmwareversioner</p> <p>I rapporten vil der blive oplyst om de installerede og Hewlett Packard Enterprise-anbefalede firmwareændringer for de enheder, der er omfattet af HPE Proactive Care-aftalen. Firmwareanalysen er begrænset til understøttede enheder.</p> <p>HPE installerer også firmware, der er defineret som firmware, kunden ikke selv kan installere. HPE installerer disse firmwareopdateringer, hvis kunden har bedt om det, inden for supportperioden for den pågældende hardwareenhed uden yderligere omkostninger for kunden. Hvis HPE beslutter, at firmwareopdateringen er udviklet til fjerninstallation, kan der blive pålagt yderligere gebyrer for installation på stedet af det firmware, som kunden ikke selv kan installere. HPE kan yde telefonsupport på firmware, som kan installeres af kunden, inden for supportperioden for den pågældende hardwareenhed. Kunden kan købe yderligere serviceydelser til installation af firmware, som kan installeres af kunden.</p> <p>Anbefalinger vedrørende softwareversioner</p> <p>Hewlett Packard Enterprise sørger for rettelsesanalyser og HPE's anbefalinger til opdateringer for alle omfattede operativsystemer, virtualiseringssoftware eller software, som er nødvendig for at håndtere lagerenheder, som er omfattet af HPE Proactive Care-support.⁴ Anbefalinger til opdateringer fås ved at sammenligne kundens nuværende versionsoplysninger med de seneste understøttede opdateringer. HPE Proactive Care giver kunden HPE's generelle anbefalinger, som sigter efter at eliminere kritiske mangler for enkelte enheder eller produkter.</p>

³ Kræver, at kunden installerer og kører teknologi til fjernsupport, og at dataindsamlingsfunktionen er aktiveret til levering.

⁴ Du kan finde en liste over de produkter, som HPE Proactive Care understøtter, samt udvalgte operativsystemer og virtualiseringssoftware her: hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

Tabel 3. Specifikationer: Problemforebyggelse og personlig, teknisk rådgivning (fortsat)

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
	<p>Det er kundens ansvar at installere alle softwarerettelser og -opdateringer. Hvis kunden har brug for det, kan HPE yde telefonisk assistance i forbindelse med installation af softwarerettelser til understøttet software. Kunden kan købe yderligere serviceydelser, så HPE installerer rettelser og ændringer til understøttet software. For udvalgte operativsystemer eller virtualiseringssoftware⁴, som ikke er direkte omfattet af en HPE Proactive Care-aftale, men som kører på en underliggende server, som er omfattet af HPE Proactive Care-support, vil HPE sørge for en årlig rapport om de seneste tilgængelige softwareændringer. Visse produkter fra tredjeparter er muligvis ikke omfattet i denne serviceydelse. Kontakt en Hewlett Packard Enterprise-repræsentant eller en autoriseret Hewlett Packard Enterprise-kanalpartner for nærmere oplysninger.</p>
Rapport om proaktiv scanning	<p>To gange om året udfører Hewlett Packard Enterprise en proaktiv scanning af de enheder i kundens computermiljø, som er dækket af HPE Proactive Care. Når det gælder HPE-servere og visse lagrings- og netværksprodukter, omfatter denne service en teknisk vurdering af enheden, som er udviklet til at identificere potentielle problemer med systemkonfigurationen. Teknologi til fjernsupport bruges til at indsamle, transportere og analysere konfigurations- og ændringsdata for at identificere tendenser, ændringer eller parametre, som kan have betydning for driften. Denne analyse anvender diagnosticeringsværktøjer og -processer til at sammenligne enhederne for HPE's Best Practices for administration eller supportoplysninger. HPE udarbejder herefter en rapport med resultaterne, hvor de risici og problemer, der skal undersøges nærmere eller ændres, beskrives, afvigelser fra HPE's Best Practices identificeres, og det anbefales, hvad der kan gøres.⁵</p>
Hændelsesrapport	<p>Kunden har adgang til en kvartårlig rapport, som indeholder visse oplysninger om kundens sagshistorik og tendenser. Rapporten indeholder Hewlett Packard Enterprise-hændelser, som er logført i løbet af rapporteringsperioden, for elektronisk og manuelt indsendte sager i forbindelse med de enheder, der er omfattet af Proactive Care-serviceaftalen. Der er oplysninger til hver indsendt sag – mere specifikt oplysninger om indsendelse af henvendelser, forbrug af hardwaredele (hvis relevant) og en oversigt over sagens afslutning.</p>
Rapportdistribution til HPE Support Center (HPESC)	<p>Rapport om firmware- og softwareversioner, rapporter om proaktiv scanning og hændelsesrapporter leveres elektronisk som en del af denne serviceydelse. Rapporter distribueres via Hewlett Packard Enterprise Support Center-portalen (HPESC) med brug af sikkerhedsfunktioner, som er udviklet til at bevare fortroligheden. Rapporterne bliver gjort tilgængelige på kundens konto i HPE Support Center, hvor autoriserede brugere har adgang til dem. Du kan finde nærmere oplysninger om adgang til rapporter her: hpe.com/services/proactivecarecentral.</p>
Gennemgang med Technical Account Manager (TAM)	<p>I forbindelse med rapporter om firmware- og softwareversioner, rapporter om proaktive scanninger og hændelsesrapporter er der mulighed for en fjernsamtale med en TAM om rapportindholdet og potentielle konsekvenser for kundens drift. Så snart rapporten er tilgængelig i HPESC, står en TAM til rådighed (ved henvendelse via HPESC eller telefon) i den almindelige åbningstid for en samtale med kunden om rapportanalysen, Hewlett Packard Enterprises anbefalinger samt potentielle konsekvenser. Implementeringen af anbefalingerne er ikke inkluderet i denne serviceydelse, men er kundens eget ansvar. Dog er det muligt at købe yderligere hjælp fra HPE til implementering af de anbefalede ændringer.</p>

⁴ Du kan finde en liste med HPE Proactive Care-understøttede produkter med udvalgt operativsystem og virtualiseringssoftware her: hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

⁵ Kræver, at kunden installerer og kører teknologi til fjernsupport, og at dataindsamlingsfunktionen er aktiveret til levering.

Tabel 3. Specifikationer: Problemforebyggelse og personlig, teknisk rådgivning (fortsat)

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
Hjælp til installation af teknologien til fjernsupport	<p>Hewlett Packard Enterprise Proactive Care Service anvender HPE's navnebeskyttede værktøjer, som i dette datablad omtales som teknologi til fjernsupport. Teknologi til fjernsupport er den primære metode til levering af enhedsovervågning, automatisk sagsoprettelse og en række proaktive rapporter. Den nuværende version af teknologi til fjernsupport, hvor dataindsamlingsfunktionen er aktiveret, er en forudsætning for levering af HPE Proactive Care Service. Hvis kunden ikke installerer og kører den aktuelle version af teknologi til fjernsupport, vil HPE ikke levere rapporten om firmware- og softwareversioner, rapporten om proaktiv scanning, tilsagn om reparations tid for hardware, fjernovervågning og automatisk logføring af ydelser for Proactive Care Service. Se nærmere oplysninger i afsnittene Servicebegrænsninger og Serviceforudsætninger.</p> <p>Hjælp til installation af teknologien til fjernsupport</p> <p>Hewlett Packard Enterprises teknologi til fjernsupport gøres tilgængelig for HPE-supportkunder som en del af Proactive Care Service.</p> <p>Kunden er ansvarlig for at installere teknologi til fjernsupport. For at sikre en vellykket installation af Hewlett Packard Enterprises teknologi til fjernsupport sørger HPE for teknisk rådgivning og assistance via fjernadgang til installation og konfiguration af den første installation af teknologi til fjernsupport på kundens foranledning. Som en del af denne aktivitet forklarer Hewlett Packard Enterprise funktionerne og fordelene ved teknologi til fjernsupport og anbefaler den nødvendige konfiguration ud fra den type og det antal enheder, der understøttes i kundens HPE Proactive Care-miljø.</p> <p>For at være berettiget til denne kontinuerlige serviceydelse har kunden ansvaret for at muliggøre dataoverførsel til Hewlett Packard Enterprise, tilføje enheder til konfigurationen, installere fremtidige opgraderinger og opdatere sine kontaktoplysninger i teknologiløsningen til fjernsupport. Du kan finde nærmere oplysninger om teknologi til fjernadgang her: hpe.com/services/proactivecarecentral.</p>

Tabel 4. Specifikationer: Hændelsesadministration

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
Forbedret kaldhåndtering	<p>Kunden kan kontakte Hewlett Packard Enterprise 24 timer i døgnet, alle ugens dage Når kunden henvender sig med en kritisk hændelse, forsøger HPE enten at sætte kunden i forbindelse med en TSS (teknisk ekspert) eller at ringe kunden op inden for 15 minutter.</p> <p>TSS'en er uddannet til at løse problemer i komplekse computermiljøer, har adgang til hele Hewlett Packard Enterprises samling af teknisk viden og tekniske ressourcer og er ansat med det formål hurtigt at hjælpe med at diagnosticere og løse problemer. Hvis der opstår et hardwareproblem, som skal løses på stedet, sendes der en Hewlett Packard Enterprise-kundetekniker ud til kunden i overensstemmelse med det købte serviceniveau for reaktiv support på stedet for den berørte enhed. Foruden fejlfinding, benytter TSS'en sig af omfattende procedurer for sagshåndtering og eskalering og inddrager yderligere tekniske eksperter efter behov.</p> <p>Tilsagnet for tilkaldetiden på stedet og reparationstiden for hardwaresupport samt tilkaldetiden for fjernsupport til software varierer alt afhængigt af risikoniveauet for hændelsen og det købte dækningsniveau for support på stedet. Kunden afgør risikoniveauet for hændelsen, når han eller hun logfører eller bekræfter en henvendelse med Hewlett Packard Enterprise. Risikoniveauerne er defineret i afsnittet Generelle bestemmelser/andre undtagelser.</p> <p>Når kunden har rettet henvendelse om en serviceanmodning, og Hewlett Packard Enterprise har bekræftet⁶ modtagelsen af denne henvendelse, arbejder HPE sammen med kunden om at isolere hardware- eller softwareproblemet og udføre fjernfejlfinding og -løsning af problemet. Inden der eventuelt sendes en medarbejder ud til kunden, kan HPE iværksætte og udføre fjerndiagnosticeringstest vha. innovative automatiseringsværktøjer, som kan bruges til at få adgang til de omfattede produkter, eller vha. andre værktøjer, der kan bruges til fjernproblemløsning.</p> <p>Hændelsessager for Hewlett Packard Enterprise-tilsluttede produkter, der anvender teknologi til fjernsupport, kan oprettes automatisk 24 timer i døgnet, alle ugens dage, som beskrevet nedenfor. Kunder kan også indrapportere problemer til HPE via et særligt telefonnummer eller elektronisk via HPE Support Center. HPE bestemmer den endelige løsning af et problem.</p>
Automatisk logføring af henvendelser⁸	<p>Automatisk logføring af henvendelser er aktiveret for understøttede enheder, så enhederne sender hardware-servicehændelser direkte til Hewlett Packard Enterprise vha. teknologi til fjernsupport.⁷ Hændelser indsendes med "fejldata" 24 timer i døgnet, alle ugens dage, og bliver besvaret inden for tidsrammen for serviceniveauet for den tilknyttede enhed. Der hvor det er konfigureret, giver HPE Insight Online et samlet overblik over hændelser og løsninger.</p>
Grundlæggende softwaresupport og hjælp til supporthenvendelser om software fra andre leverandører end HPE på kvalificerede HPE-hardwareprodukter	<p>Grundlæggende softwaresupport giver telefonsupport 24 timer i døgnet, alle ugens dage, for udvalgt software fra uafhængige softwareleverandører⁹ (ISV), som er installeret i hardware, der er omfattet af Hewlett Packard Enterprise Proactive Care. HPE vil i forbindelse med grundlæggende softwaresupport undersøge og forsøge at løse problemer ved at bede kunden om at anvende rettelser, som er gjort tilgængelige for eller informeret om til HPE. 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 for de 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.</p> <p>Hvis Hewlett Packard Enterprise fastslår, at et problem skyldes udvalgt software fra en uafhængig leverandør, og problemet ikke løses ved at kunden anvender kendte, tilgængelige rettelser, vil HPE, hvis kunden anmoder om det, hjælpe med at rette en supporthenvendelse til den uafhængige softwareleverandør.</p> <p>Hjælp til supporthenvendelser kan kun ydes i situationer, hvor kunderne har indgået relevante aktive supportaftaler med udvalgte uafhængige softwareleverandører, og hvor kunden har sørget⁹ for at sikre, at HPE kan rette supporthenvendelser til leverandørerne på kundens vegne. HPE henvender sig til den uafhængige softwareleverandør og giver oplysninger om kundens problem som fremskaffet under serviceanmodningen til grundlæggende softwaresupport. Når henvendelsen er overdraget til den uafhængige softwareleverandør, er det derefter den uafhængige softwareleverandørs ansvar at løse kundens problem, og dette er underlagt supportniveauerne i aftalen mellem kunden og den pågældende uafhængige softwareleverandør. Når softwareleverandøren arbejder på sagen, vil HPE afslutte HPE serviceanmodningen, men kunden eller den uafhængige softwareleverandør kan om nødvendigt genoptage den med HPE på et senere tidspunkt ved at angive det oprindelige id-nummer for serviceanmodningen.</p> <p>Grundlæggende softwaresupport og hjælp til supporthenvendelser gælder kun for udvalgt software fra uafhængige softwareleverandører⁹, når den pågældende software ikke er omfattet af HPE-support. Når software fra uafhængige softwareleverandører er omfattet af HPE Software Support, ydes der support som beskrevet i afsnittet "Hændelsessupport til hardware og software" i denne tabel.</p>

⁶ Se afsnittet "Generelle bestemmelser/andre undtagelser" for flere oplysninger.

⁷ Kræver, at kunden installerer og kører teknologi til fjernsupport, og at dataindsamlingsfunktionen er aktiveret til levering.

⁸ Der findes en liste over softwareprodukter, som ikke er fra HPE, men som er tilgængelige for grundlæggende softwaresupport og hjælp til supporthenvendelser her: hpe.com/services/collaborativesupport. Foruden produkterne på denne liste kan du finde yderligere produkter og variationer af disse løsninger fra andre uafhængige softwareleverandører her: hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

⁹ Se afsnittet "Kundens ansvar" for nødvendige handlinger.

Tabel 4. Specifikationer: Hændelsesadministration (fortsat)

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
Adgang til vidensdatabase og HPE Support Center (HPESC)	<p>Som en del af HPE Proactive Care Service giver Hewlett Packard Enterprise adgang til HPE Support Center (HPESC). HPESC giver personlig adgang til HPE Insight Online (personligt dashboard), supportfora, indsendelse af supportsager, drivere, administration af rettelser, softwareopdateringer og garanti-/aftaledækning. HPESC-adgang og -funktionalitet aktiveres via sammenkædning af kundens HPE Passport med serviceaftaler og skal gennemføres for at aktivere alle tilgængelige funktioner. Du kan finde nærmere oplysninger her: hpe.com/services/proactivecarecentral.</p> <p>Via HPESC har kunden adgang til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offentliggjorte Proactive Care-rapporter til kunden • Abonnement på hardwarerelaterede proaktive servicemeddelelser og deltagelse i supportfora til løsning af problemer samt deling af best practices med andre tilmeldte brugere. • Udvidet webbaseret søgning efter tekniske supportdokumenter, som kunden er berettiget til, som en hjælp til hurtigere problemløsning. • Visse af Hewlett Packard Enterprises navnebeskyttede diagnosticeringsværktøjer med adgangskode • Et webbaseret værktøj til indsendelse af spørgsmål direkte til Hewlett Packard Enterprise. Værktøjet er en hjælp til hurtigt at løse problemer med en prækvalificeringsproces, der sørger for, at kundens anmodning om support eller service sendes videre til en medarbejder, 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 • Vidensdatabaser hos Hewlett Packard Enterprise eller tredjeparter, der kan gennemsøges 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. • Serviceydelser, som kunden kan gennemse, vælge og planlægge vha. bonuspoint, samt få vist den aktuelle saldo for bonuspoint.
Reserve dele og materialer	<p>Hewlett Packard Enterprise leverer alle de reserve dele og materialer, der skal bruges for at holde det omfattede hardwareprodukt i god driftsmæssig stand, herunder reserve dele og materialer i forbindelse med anbefalede tekniske forbedringer. Erstatningsdele leveret af HPE er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevne. De dele, som erstattes, tilhører HPE, medmindre den valgfrie tilbageholdelse af defekte materialer eller den omfattende tilbageholdelse af defekte materialer er blevet tilkøbt. 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. Reparation eller udskiftning af forsyninger og forbrugsmaterialer er kundens ansvar. Visse undtagelser er gældende. Kontakt Hewlett Packard Enterprise for nærmere oplysninger. Hvis forbrugsmaterialer er omfattet af dækningen, som er fastsat af HPE, gælder tilsagn om reparationstid og tilsagn for tilkaldetid ikke for reparation eller udskiftning af de omfattede forbrugsmaterialer.</p> <p>Maksimal supporteret levetid/udnyttelse</p> <p>De dele og komponenter, der har udstået 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>
Firmwareopdateringer for kvalificerede produkter	<p>Når Hewlett Packard Enterprise udsender firmwareopdateringer til HPE-hardwareprodukter, som kunden er berettiget til, gøres opdateringerne kun tilgængelige for kunden med en aktiv aftale, som giver dem adgang til disse opdateringer.</p> <p>Kunder med HPE Proactive Care har mulighed for at downloade, installere og anvende firmwareopdateringer til hardwareprodukter, som er omfattet af denne serviceydelse, med forbehold for alle gældende licensbegrænsninger i HPE's nuværende standardsalgsbetingelser.</p> <p>Hewlett Packard Enterprise godkender berettigelse til opdateringer på en rimelig måde (f.eks. en adgangskode eller en anden identifikator), og kunden er ansvarlig for at anvende disse adgangsværktøjer i overensstemmelse med betingelserne i dette datablad og andre gældende aftaler med HPE.</p> <p>Hewlett Packard Enterprise kan træffe yderligere rimelige foranstaltninger, herunder kontroller, for at sikre, at kunden lever op til betingelserne i aftalerne med HPE, herunder dette datablad.</p> <p>For kunder med licenser til firmwarebaserede softwareprodukter (funktioner, som er implementeret i firmwaren og aktiveret ved at købe et separat softwarelicensprodukt), skal kunden også have en aktiv HPE Software Support-aftale for at modtage, downloade, installere og bruge relaterede firmwareopdateringer. Som beskrevet tidligere i dette dokument vil Hewlett Packard Enterprise 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 slutbrugersoftwarelicens, som tilladt ifølge den originale softwarelicens fra HPE eller producenten.</p>

Tabel 4. Specifikationer: Hændelsesadministration (fortsat)

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
Valgmuligheder for serviceniveau til hændelsesadministration	
Hændelssupport til hardware og software	<p>Hvert HPE Proactive Care-serviceniveau omfatter support til problemforebyggelse og hændelsesadministration for hardware- og softwareprodukter. Inden for hvert HPE Proactive Care-serviceniveau leverer Hewlett Packard Enterprise alle kerneserviceydelser til problemforebyggelse, som er angivet i henholdsvis tabel 2 og 3, samt de relaterede kerneserviceydelser til hændelsesadministration, som er angivet i denne tabel.</p> <p>Der tilbydes tre forskellige HPE Proactive Care-serviceniveauer for hardware.¹⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> • HPE Next Business Day Proactive Care Service • HPE 4-timers 24x7 Proactive Care Service • HPE 6-timers Call-to-Repair Proactive Care Service <p>HPE Proactive Care-porteføljen tilbyder også de samme tre serviceniveauer med inkludering af tilbageholdelse af defekte hardwaremedier (DMR) og omfattende tilbageholdelse af defekte materialer (CDMR) som yderligere valgfri serviceydelser, som kunden kan vælge at købe baseret på egne behov.</p> <p>For kvalificerede produkter giver DMR-servicetilbuddet, hvis det købes, kunden mulighed for at beholde en defekt harddisk eller SSD-/flashdrev, som kunden ikke ønsker at give afkald på, fordi der findes følsomme data på disken (disk eller SSD-/flashdrev), der er omfattet af denne serviceydelse. Alle harddiske eller SSD-/flashdrev på et omfattet system skal indgå i DMR-serviceydelser. Foruden funktionerne ved DMR giver CDMR-servicetilbuddet, hvis det købes, også kunden mulighed for at tilbageholde yderligere komponenter, som Hewlett Packard Enterprise betegner som komponenter med dataopbevaringsfunktioner, såsom hukommelsesmoduler. Alle berettigede dataopbevaringskomponenter på et omfattet system skal indgå i CDMR-serviceydelser. Se tabel 5 for nærmere oplysninger.</p> <p>HPE Proactive Care Service yder support på softwareprodukter 24 timer i døgnet, alle ugens dage, herunder helligdage. Når en ikke-kritisk serviceanmodning (risikoniveau 3 eller 4) modtages, svarer Hewlett Packard Enterprise på henvendelsen inden for 2 timer, efter at serviceanmodningen er blevet logført. HPE yder afhjælpende support for at løse identificerbare softwareproblemer, som kan reproduceres af kunden. HPE hjælper endvidere kunden med at identificere problemer, der er vanskelige at reproducere. Kunden modtager assistance i forbindelse med fejlfinding af problemer og løsning af konfigurationsproblemer. Der er flere oplysninger om kritisk softwarerespons (risikoniveau 1 eller 2) under funktionen "Optimeret opkaldshåndtering", der er beskrevet tidligere i dette dokument.</p> <p>Variationerne i serviceniveauerne for reaktiv hardwaresupport i HPE Proactive Care er beskrevet i det følgende afsnit. Alle dækningstidsrum afhænger af de lokale forhold.</p> <p>Kontakt Hewlett Packard Enterprises lokale salgskontor for at få detaljerede oplysninger om servicetilbud.</p>
Hardwaresupportmuligheder	
HPE Next Business Day Proactive Care Service	<p>Hewlett Packard Enterprise tilbyder følgende reaktive serviceniveauer til de specifikke enheder i denne mulighed:</p> <p>Dækningsramme for hardwaresupport:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Almindelig arbejdstid, almindelige arbejdsdage (9x5): Service på stedet er muligt 9 timer om dagen, mellem kl. 8.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag, undtagen helligdage. <p>Tilkaldetid for hardwaresupport på stedet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Næste hverdag på stedet-tilkalderespons: En autoriseret Hewlett Packard Enterprise-repræsentant (CE) ankommer hos kunden inden for dækningsrammen for at påbegynde vedligeholdelsesservice for hardware den næste dækningsdag, efter at HPE har logført og bekræftet henvendelsen. Serviceydelserne er defineret i "Hardwaresupport på stedet" i afsnittet Servicebegrænsninger. Tilkaldetiderne afhænger af afstanden fra kundens placering til det nærmeste HPE-supportcenter. Se tabel 6 for yderligere oplysninger. Kontakt HPE for at få yderligere oplysninger.

¹⁰ Alle nævnte serviceniveauer fås ikke til alle produkter.

Tabel 4. Specifikationer: Hændelsesadministration (fortsat)

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
	<p>Hewlett Packard Enterprise tilbyder følgende reaktive serviceniveauer til de specifikke enheder i denne mulighed:</p> <p>Dækningsramme for hardware-support:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Døgnet rundt: Der ydes support 24 timer i døgnet, syv dage om ugen, inklusive helligdage. <p>Tilkaldetid for hardware-support på stedet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 timers tilkaldetid på stedet: En autoriseret Hewlett Packard Enterprise-repræsentant (CE) ankommer hos kunden for at påbegynde hardwarevedligeholdelsen inden for 4 timer efter, at HPE har logført og bekræftet henvendelsen om support, hvis dette tidsrum ligger inden for dækningsrammen. Serviceydelse er defineret i "Hardware-support på stedet" i afsnittet Servicebegrænsninger. Tilkaldetiderne afhænger af afstanden fra kundens placering til det nærmeste HPE-supportcenter. Se tabel 6 for yderligere oplysninger. Kontakt HPE for at få yderligere oplysninger.
<p>HPE 6-timers Call-to-Repair Proactive Care Service</p>	<p>Hewlett Packard Enterprise tilbyder følgende reaktive serviceniveauer til de specifikke enheder i denne mulighed:</p> <p>Dækningsramme for hardware-support:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Døgnet rundt: Der ydes support 24 timer i døgnet, syv dage om ugen, inklusive helligdage. <p>Tilsagn om reparationstid for hardware:</p> <p>I forbindelse med kritiske problemer (risikoniveau 1 eller 2) tilstræber HPE inden for rimelighedens grænser at bringe den omfattede hardware tilbage til normal driftstilstand inden for 6 timer fra det tidspunkt, hvor serviceanmodningen er modtaget og bekræftet af HPE. Serviceydelse er defineret i "Hardware-support på stedet" og "Tilsagn om reparationstid for hardware" i afsnittet Servicebegrænsninger. Tilkaldetiderne og reparationstiderne afhænger af afstanden fra kundens placering til det nærmeste HPE-supportcenter. Se tabel 6 for yderligere oplysninger. Kontakt HPE for at få yderligere oplysninger.</p> <p>For ikke-kritiske problemer (risikoniveau 3 og 4), eller hvis kunden anmoder om det, vil HPE 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. Reparationstiden er det tidsrum, der begynder, når den oprindelige serviceanmodning er modtaget og bekræftet af HPE, eller når arbejde, som er planlagt sammen med kunden, påbegyndes, som beskrevet i afsnittet Generelle bestemmelser/andre undtagelser. Reparationstiden slutter, når HPE fastslår, at hardwaren er repareret, eller når den rapporterede hændelse afsluttes, fordi HPE har fastslået, at der ikke er behov for at sende en medarbejder ud til virksomheden på det pågældende tidspunkt.</p>
<p>HPE 6-timers Call-to-Repair Proactive Care Service (fortsat)</p>	<p>Reparationen betragtes som udført, når Hewlett Packard Enterprise verificerer, at hardwarefejlen er rettet, eller at hardwaren er blevet udskiftet. HPE kan ikke gøres ansvarlig for evt. mistede data, og det er kundens eget ansvar at implementere relevante procedurer for sikkerhedskopiering. HPE's verificering kan bestå af gennemført power-on self-test, standalone diagnosticering eller en visuel bekræftelse af, at produktet fungerer korrekt. HPE afgør, hvilke test der skal gennemføres for at verificere, at hardwaren er repareret. HPE kan efter eget skøn 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 HPE'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 kontrollen yder HPE 4 timers tilkaldetid på stedet.</p> <p>Optimeret lagerstyring af komponenter (kun i forbindelse med tilsagn om reparationstid)</p> <p>For at understøtte HPE's tilsagn om reparationstid vedligeholdes et lager med kritiske reservedele til kunder, som har valgt muligheden for reparationstid. Delene befinder sig på et lager, som HPE har udpeget. Reservedelene kan gøres tilgængelige for Hewlett Packard Enterprises autoriserede repræsentanter i løbet af meget kort tid i forbindelse med henvendelser.</p>

Tabel 4. Specifikationer: Hændelsesadministration (fortsat)

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
Softwaresupportmuligheder	
Opdateringer af software og dokumentation	Når Hewlett Packard Enterprise frigiver opdateringer til HPE-software, stilles de nyeste ændringer af software og referencemanualer til rådighed for kunden. I forbindelse med software fra tredjepartsleverandører leverer HPE softwareopdateringerne, når og hvis de frigives, eller HPE 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 HPESC til størstedelen af HPE-software og udvalgt HPE-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 downloade opdateringer til anden HPE-understøttet tredjepartssoftware direkte fra leverandørens websted.
Bruglicens til softwareopdateringer	Kunden får licens til at bruge softwareopdateringer til HPE- eller HPE-understøttet tredjepartssoftware til hvert system og hver sokkel, processor, processorkerne og slutbrugerlicens, der omfattes af denne serviceydelse, som det fremgår af softwarelicensen fra HPE eller fra den originale producent. Licensvilkårene er som beskrevet i HPE's softwarelicensvilkår i henhold til kundens nødvendige, underliggende softwarelicens eller i overensstemmelse med de aktuelle licensvilkår fra producenten af tredjepartssoftwaren, hvis relevant, herunder eventuelle yderligere softwarelicensvilkår, der måtte følge med softwareopdateringer, der tilbydes som en del af denne serviceydelse.
HPE's anbefalede metoder til opdatering af software og dokumentation	Hvad enten der er tale om software- eller dokumentationsopdateringer fra HPE- eller HPE-understøttede tredjepartsleverandører, fastlægger HPE 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 5. Specifikationer: Valgfri serviceydelser

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
Yderligere teknisk rådgivning	Yderligere teknisk ekspertise er en valgfri mulighed og det er en fleksibel måde at forstærke og supplere kundens eget it-teams kompetencer ved at stille eksperter til rådighed i det omfang, der er behov for det. Hvis kunden ønsker adgang til tekniske serviceydelser fra HPE, kan disse serviceydelser stilles til rådighed på baggrund af enkelte hændelser via HPE's portefølje af tekniske serviceydelser eller ved køb af HPE Proactive Select-bonuspoint. Du kan finde nærmere oplysninger om HPE Proactive Select her: hpe.com/services/proactiveselect .
HPE's 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 disken (disk eller SSD-/flashdrev), der er dækket af denne serviceydelse. Alle harddiske eller SSD-/flashdrev på et dækket system skal indgå i serviceydelsen om tilbageholdelse af defekte medier.
HPE's omfattende tilbageholdelse af defekte materialer	Ud over tilbageholdelsen af defekte medier giver denne serviceydelse også kunden mulighed for at beholde yderligere komponenter, som Hewlett Packard Enterprise betegner som komponenter med dataopbevaringsfunktioner, såsom hukommelsesmoduler. Alle berettigede dataopbevaringskomponenter i et omfattet system skal deltage i serviceydelsen om omfattende tilbageholdelse af defekte materialer. Komponenterne, som kan tilbageholdes med denne serviceydelse, beskrives i dokumentet, som findes her: hpe.com/services/cdmr .

Tabel 6. Specifikationer: Tilkaldetider for service

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING		
Geografiske steder	Tilkaldetider og eventuelle gebyrer kan variere alt efter sted.		
Tabel over tilkaldetider for hardwaresupport på stedet	Afstand fra et supportcenter, udpeget af HPE	4 timers tilkaldetid for hardware på stedet	Næste dags tilkaldetid ved hardwarefejl på stedet
	0-160 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 tilgængelighed.	2 ekstra dækningsdage
	Mere end 480 km	Fastsættes ved indgåelse af aftalen og er afhængigt af tilgængelighed.	Fastsættes ved indgåelse af aftalen og er afhængigt af tilgængelighed.
Tilsagn om reparationstid for hardware	Tilsagn om reparationstid for hardware tilbydes på installationssteder, der ligger inden for 80 km fra et af HPE's udpegede supportcentre. Tilkaldetider og gebyrer kan variere alt efter sted. Der tilbydes ikke tilsagn om reparationstider for hardware på steder, der ligger mere end 160 km fra et af HPE's udpegede supportcentre. For installationssteder, der ligger mellem 81 og 160 km fra et af HP's udpegede supportcentre, gælder der en anden reparationstid for hardware som vist i følgende tabel:		
Tilkaldetider for tilsagn om reparationstid for hardware	Afstand fra et supportcenter, udpeget af HPE	6 timers reparationstid for hardware	
	0-80 km	6 timer	
	81-160 km	8 timer	
	Mere end 160 km	Tilbydes ikke	

Servicebegrænsninger

De ydelser, der leveres i henhold til én HPE Proactive Care-supportaftale, dækker et it-miljø, hvis daglige drift hører under én it-chef i ét land. Medmindre andet er angivet eller aftalt, udføres der proaktive ydelser og konsulentydelse inden for HPE's arbejdsdage og åbningstider, undtagen helligdage. Hvor intet andet er angivet i nærværende dokument, er HPE Proactive Care Service begrænset til de produkter, der er omfattet af HPE Proactive Care-supportaftalen.

Hvis kunden køber yderligere HPE Proactive Care-support, vil de proaktive serviceydelser for de øvrige enheder efter Hewlett Packard Enterprises skøn blive leveret med de eksisterende enheder i henhold til aftalen.

Rapporten om firmware- og softwareversioner og rapporten om proaktiv scanning kræver installation af den aktuelle version af teknologi til fjernsupport, og at dataindsamlingsfunktionen er aktiveret. Hvis teknologi til fjernsupport ikke aktuelt understøtter en enhed, vil kunden blive anmodet om at indsamle de nødvendige data manuelt, så Hewlett Packard Enterprise kan inkludere enheden i de ovenfor angivne rapporter. I så fald vil HPE instruere kunden i, hvordan og hvornår de nødvendige data skal indsamles og overføres manuelt. Disse data skal udleveres til HPE inden for de angivne tidsfrister, så HPE kan inkludere data i rapporterne ovenfor; Ellers vil HPE ikke være forpligtet til at levere de ovennævnte rapporter for disse enheder, og prisen for HPE Proactive Care Service vil heller ikke blive nedsat.

Listen over aktuelt understøttede enheder er tilgængelig som en del af produktbemærkningerne til Insight Remote Support, som kan findes her: hpe.com/services/getconnected.

Omfang af de produkter, der dækkes

Denne serviceydelse fås kun til udvalgte servere, software, lagerenheder, lagringssystemer, netværksenheder og SAN-netværk, som angivet på hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

Ydelserne kan variere eller være begrænset, alt efter de enheder og den software det drejer sig om. Du kan finde yderligere oplysninger om specifikke begrænsninger eller lokalt udbud hos en af Hewlett Packard Enterprises salgsafdelinger eller en Hewlett Packard Enterprise-salgsrepræsentant.

Generelle begrænsninger

Hewlett Packard Enterprises medarbejdere leverer de nødvendige proaktive ydelser, som angivet i tabel 3, inden for HPE's normale åbningstid på almindelige arbejdsdage, undtagen helligdage – enten via fjernadgang eller på stedet og efter HPE's eget skøn. Hvis disse ydelser er nødvendige uden for almindelig arbejdstid, kan der blive pålagt yderligere omkostninger, og tilgængelighed kan variere afhængigt af lokale forhold.

Hewlett Packard Enterprise forbeholder sig retten til at afgøre den endelige løsning til 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 Hewlett Packard Enterprise har leveret
- Serviceydelser, som efter Hewlett Packard Enterprises opfattelse måtte være nødvendige som følge af, at medarbejdere uden tilknytning til HPE 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 Hewlett Packard Enterprise har anbefalet
- Sikkerhedskopiering og gendannelse af operativsystem eller anden software og data
- Implementering af anbefalinger fra Hewlett Packard Enterprise som en del af denne service
- Installation af firmware- og/eller softwareopdateringer, der kan installeres af kunden

Tilsagn om reparationstid for hardware

Hvis Hewlett Packard Enterprise forlanger, at der først udføres en kontrol, træder tilsagnet om reparationstid først i kraft fem (5) forretningsdage efter, at kontrollen er udført. Såfremt kritiske kontrolforslag ikke følges, eller kontrollen ikke udføres inden for den angivne tidsramme, forbeholder HPE sig desuden ret til at tilbyde kunden et lavere serviceniveau eller helt at annullere supportaftalen.

Reparationstider for hardware er angivet i afsnittet "HPE 6-timers Call-to-Repair Proactive Care Service" (se tabel 4). Alle reparationstider kan variere afhængigt af lokale forhold. Du kan få flere oplysninger om de mulige serviceydelser hos den lokale Hewlett Packard Enterprise-salgafdeling.

Reparationstiden for hardware kan variere for specifikke produkter.

Et tilsagn om reparationstid er ikke gældende for softwareprodukter, eller når kunden vælger, at Hewlett Packard Enterprise skal forlænge diagnosen i stedet for at udføre de anbefalede procedurer for servergendannelse.

Et tilsagn om reparationstid er ikke gældende, hvis kunden ikke installerer og kører den aktuelle version af teknologi til fjernsupport på alle enheder. Et tilsagn om reparationstid er heller ikke gældende for enheder, der ikke er omfattet af teknologi til fjernsupport. Kunden er ansvarlig for, at alle omkostningerne, der er tilknyttet bestemmelserne i HPE Proactive Care Service, betales fuldt ud.

Reparationstider og tilkaldetider på stedet gælder ikke ved reparation eller udskiftning af defekte eller opbrugte batterier til udvalgte lagringssystemer eller tape produkter til virksomheder.

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

Hewlett Packard Enterprise kan vælge at benytte en kombination af fjerndiagnosticering og -support, serviceydelser på installationsstedet samt andre leveringsmetoder i forbindelse med denne service. Andre leveringsmetoder for serviceydelser kan omfatte levering af dele, som kunden selv kan udskifte, via kurér, f.eks. et tastatur, en mus, visse harddiskdrev og øvrige dele, som HPE klassificerer som dele til reparation udført af kunden (CSR), eller et komplet erstatningsprodukt. HPE vurderer og beslutter, hvilken leveringsmetode der skal benyttes for at sikre effektiv og rettidig kundesupport – og for at opfylde tilsagnet om reparationstid, hvis det er relevant.

Hvis kunden indvilliger i selv at foretage den anbefalede reparation, og der leveres en del, som kunden kan bruge til at bringe systemet tilbage til normal driftstilstand, gælder serviceniveauet på stedet ikke. I sådanne tilfælde er det Hewlett Packard Enterprises praksis hurtigt at sende de nødvendige dele til reparation udført af kunden ud til kundens virksomhed. Du kan finde nærmere oplysninger om dele og processer i forbindelse med reparation udført af kunden her: hpe.com/info/csr.

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. diskmechanismens 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

Hewlett Packard Enterprise forbeholder sig retten til at ændre tilsagnet om reparationstid i forbindelse med kundens specifikke produktkonfiguration, installationssted og miljø. Dette fastsættes ved indgåelse af supportaftalen og afhænger af, om der er ressourcer.

Hardwaresupport på stedet

Hewlett Packard Enterprise kan vælge at benytte en kombination af fjerndiagnosticering og -support, serviceydelse på installationsstedet samt andre leveringsmetoder i forbindelse med denne service. Andre serviceleveringsmetoder kan omfatte kurerlevering af dele, som kunden selv kan udskifte, f.eks. tastatur, mus, andre dele, der klassificeres som dele, kunden selv kan reparere (CSR), eller et komplet erstatningsprodukt. HPE beslutter, hvilken leveringsmetode der skal benyttes for at sikre effektiv og rettidig kundesupport.

I forbindelse med tilkaldetider på stedet for hardware anbefaler Hewlett Packard Enterprise kraftigt, at kunden installerer og bruger den relevante fjernsupportløsning med en sikker forbindelse til HPE, for at serviceydelsen kan leveres. Tilkaldetiden afhænger af, hvor kunden bor i forhold til et angivet Hewlett Packard Enterprise-supportcenter. Kunden skal kontakte den lokale Hewlett Packard Enterprise-servicerepræsentant for at få oplysninger om servicetilgængeligheden.

En tilkaldetid på stedet vil ikke være gældende, hvis servicen kan leveres via fjerndiagnosticering, fjernsupport eller andre af de tidligere beskrevne serviceleveringsmetoder. I forbindelse med tekniske hardwareproblemer, der efter HPE's bedste overbevisning ikke kan løses via fjernsupport, vil en autoriseret tekniker fra Hewlett Packard Enterprise yde teknisk support på stedet af de omfattede hardwareprodukter, så de bringes tilbage til normal driftstilstand. I forbindelse med visse produkter kan HPE 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 HPE's ejendom.

Når Hewlett Packard Enterprises autoriserede repræsentant ankommer hos kunden, fortsættes serviceydelsen enten på stedet eller vha. fjernsupport, efter HPE'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 support på stedet, der ydes til desktops, mobile og forbrugerprodukter. Reparationen betragtes som udført, når HPE verificerer, at hardwarefejlen er rettet, eller at hardwaren er blevet udskiftet.

Uanset eventuelle modstridende bestemmelser i dette dokument eller Hewlett Packard Enterprises nuværende standardsalgsbetingelser dækker eller erstatter HPE – i forbindelse med udvalgte lagringssystemer eller båndprodukter til virksomheder – defekte eller opbrugte batterier, så det omfattede produkt fungerer korrekt.

I forbindelse med kritiske problemer med omfattet hardware, som ikke kan løses vha. fjernværktøjerne, vil Hewlett Packard Enterprise – inden for rimelighedens grænser – tilstræbe at yde support på stedet i overensstemmelse med det købte dækningsniveau for reaktiv hardwaresupport på stedet for den pågældende enhed.

Tilkaldetiden på stedet er det tidsrum, der begynder, når serviceanmodningen er modtaget og bekræftet af Hewlett Packard Enterprise, som beskrevet i afsnittet **Generelle bestemmelser/andre undtagelser**. Tilkaldetiden på stedet slutter, når Hewlett Packard Enterprises autoriserede repræsentant ankommer hos kunden, eller når den rapporterede hændelse lukkes, fordi HPE har fastslået, at der ikke er behov for at sende en medarbejder ud til virksomheden på det pågældende tidspunkt.

Tilkaldetider måles udelukkende inden for dækningsperioden og kan overføres til den næste dag med en dækningsperiode. De tilgængelige muligheder for tilkaldetider for hardware i forbindelse med omfattede produkter er angivet under serviceniveaumulighederne angivet i tabel 4. Alle tilkaldetider kan variere afhængigt af lokale forhold. Kontakt Hewlett Packard Enterprises lokale salgskontor for at få detaljerede oplysninger om servicetilbud.

I de tilfælde, hvor der kun kræves en del til noget, som kunden selv kan reparere (CSR), for at bringe systemet tilbage til normal driftstilstand, gælder et eventuelt tilsagn om tilkaldetid på stedet ikke. I sådanne tilfælde er det Hewlett Packard Enterprises praksis hurtigt at sende de nødvendige dele til reparation udført af kunden ud til kundens virksomhed. Du kan finde nærmere oplysninger om processer og dele til reparationer udført af kunden her: hpe.com/info/csr.

Software

I fald kunden har flere systemer på samme sted, kan Hewlett Packard Enterprise vælge at levere et begrænset antal fysiske mediepakker, der indeholder opdateringer til software og dokumentation, som en del af serviceydelsen.

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.

Begrænsninger i servicen til tilbageholdelse af defekte medier og muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekt materiale

Serviceydelsen for tilbageholdelse af defekte medier og muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekte materialer gælder kun for berettigede dataopbevaringskomponenter, som er erstattet af Hewlett Packard Enterprise pga. fejl. Det gælder ikke ved udskiftning af dataopbevaringskomponenter, der ikke er ramt af fejl.

Dataopbevaringskomponenter, der angives som forbrugsmaterialer af Hewlett Packard Enterprise, og/eller der har overskredet den maksimale levetid og/eller den maksimale grænse for brug, som angivet i producentens brugsvejledning, produktspecifikationerne eller det tekniske dataark, er ikke omfattet af denne serviceydelse.

Serviceydelsen for tilbageholdelse af defekte medier og muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekte materialer, som ifølge Hewlett Packard Enterprise kræver separat dækning, skal, såfremt dette er tilgængeligt, konfigureres og købes særskilt.

Fejlfrekvensen for disse komponenter overvåges konstant, og Hewlett Packard Enterprise forbeholder sig ret til at annullere denne service med 30 dages varsel, hvis HPE har rimelig grund til at tro, at kunden i overdreven grad benytter muligheden for serviceydelse for tilbageholdelse af defekte medier eller omfattende tilbageholdelse af defekte materialer (f.eks. hvis udskiftningen af defekte dataopbevaringskomponenter i betydelig grad overstiger standardfejlfrekvensen for det pågældende system).

Serviceforudsætninger

Hewlett Packard Enterprise kan efter eget skøn kræve, at der foretages en indledende kontrol af de dækkede produkter. Hvis en sådan kontrol er påkrævet, kontakter en Hewlett Packard Enterprise-repræsentant kunden, og kunden indvilger i at aftale et tidspunkt for udførelse af kontrollen 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 kontrol kan HPE planlægge og vedligeholde et passende reservedelslager, og HPE kan overvåge og løse eventuelle fremtidige hardwareproblemer, så reparationer kan udføres så hurtigt og effektivt som muligt. Efter HPE's eget skøn kan denne kontrol udføres på stedet via ekstern fjernadgang til systemet, via eksterne kontrolværktøjer eller over telefonen.

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

Herudover forbeholder Hewlett Packard Enterprise sig retten til at tilbyde kunden et lavere serviceniveau eller helt at annullere serviceaftalen, hvis de kritiske forslag fra kontrollen ikke følges, eller kontrollen ikke foretages inden for den angivne tidsfrist, medmindre HPE selv er ansvarlig for forsinkelsen.

For tilsagn om reparationstid for hardware kræver Hewlett Packard Enterprise, at alle enheder og konfigurationer skal understøttes af teknologi til fjernsupport, og at kunden skal installere og køre den aktuelle version af teknologi til fjernsupport med en sikker forbindelse til HPE for at sikre leveringen af serviceydelsen.

Installationen og anvendelsen af teknologi til fjernsupport, herunder installation og aktivering af en agent og dataoverførsel til Hewlett Packard Enterprise er nødvendig for at kunne levere rapporten om firmware- og softwareversioner, rapporten om proaktiv scanning, tilsagnet om reparationstid for hardware, fjernovervågning af enheder og automatisk logføring af ydelser for HPE Proactive Care Service. På et hvilket som helst tidspunkt, hvor kunden ikke har installeret teknologi til fjernsupport, eller hvis kundens konfigurationer eller enheder ikke understøttes af teknologi til fjernsupport, og kunden ikke træffer de nødvendige foranstaltninger for at levere de nødvendige data til HPE, er HPE ikke forpligtet til at levere nogen påvirkede ydelser, og kunden er fortsat ansvarlig for fuld betaling af alle omkostninger i forbindelse med levering af HPE Proactive Care Service-ydelsen.

Det er kundens ansvar at installere den firmware og software, som kan installeres af kunden. Der vil blive opkrævet ekstragebyr, hvis kunden anmoder Hewlett Packard Enterprise 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 HPE og kunden. For at være kvalificeret til at købe denne tjeneste skal kunden have en gyldig licens til at bruge den software, der er gældende i henhold til supportaftalen. Ellers opkræves kunden et ekstragebyr for at blive kvalificeret til tjenesten.

Kunden skal på lovlig vis have anskaffet sig licensen til den underliggende firmware, som er omfattet af disse serviceydelser.

Kundens ansvar

Hvis kunden ikke opfylder sine specifikke ansvarsforpligtelser, vil Hewlett Packard Enterprise eller Hewlett Packard Enterprises autoriserede tjenesteudbydere efter HPE's skøn i) ikke være forpligtet til at levere de beskrevne serviceydelser eller ii) 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 Hewlett Packard Enterprise kan udføre serviceydelserne.

For så vidt gælder de proaktive serviceydelser, som er omfattet af HPE Proactive Care Service, skal kunden give HPE kontaktoplysninger til den relevante systemadministrator (navn, e-mailadresse og telefonnummer), som er den person, der har det primære ansvar for den fortsatte drift i den infrastruktur, som er omfattet af HPE Proactive Care. Kundens systemadministratorkontaktperson er det primære kontaktpunkt for kommunikation i forbindelse med den indledende opsætning af serviceydelser samt generel kommunikation.

Tilsagnet om reparationstid er betinget af, at kunden giver umiddelbar og ubegrænset adgang til systemet, når Hewlett Packard Enterprise beder om det. Tilsagnet om reparationstid gælder ikke, når adgang til systemet, inklusive fysisk adgang, fjernfejlfinding og vurdering af hardwarediagnose, er forsinket eller nægtet. Hvis kunden anmoder om planlagt service, begynder reparationstiden på det aftalte planlagte tidspunkt.

På Hewlett Packard Enterprises anmodning er kunden forpligtet til at assistere HPE ved fjernløsning af problemet samt i forbindelse med proaktive ydelser.

Kunden skal:

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

Kunden er ansvarlig for at installere og konfigurere alle understøttede enheder og vedligeholde teknologi til fjernsupport med en sikker forbindelse til Hewlett Packard Enterprise. Kunden er ansvarlig for at tilvejebringe alle nødvendige ressourcer i henhold til produktbemærkningerne for teknologi til fjernsupport for at muliggøre leveringen af servicen og løsningerne. Kunden skal også levere den påkrævede hardware til teknologi til fjernsupport. Når teknologi til fjernsupport er installeret, skal kunden også vedligeholde de kontaktoplysninger, der er konfigureret i den version af teknologi til fjernsupport, som HPE anvender i forbindelse med en fejl på en enhed. For at modtage Proactive Care Serviceydelser skal kunden sammenkæde sit HPE Passport med en eller flere gyldige serviceaftaler og aktivere indsamling af data via teknologi til fjernsupport som beskrevet her: hpe.com/services/proactivecarecentral.

Hvis kunden ønsker flere oplysninger om krav, specifikationer og undtagelser, bedes vedkommende kontakte en lokal Hewlett Packard Enterprise-repræsentant. I forbindelse med planlagte besøg skal kunden stille udstyret til rådighed for HPE på det aftalte tidspunkt, så der kan udføres afhjælpende aktiviteter.

I de tilfælde, hvor der leveres dele til reparation udført af kunden 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 Hewlett Packard Enterprise. Hvis HPE 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 HPE's listepriis for den defekte del eller det defekte produkt, der er fastsat af HPE.

Hvis Hewlett Packard Enterprise skal kunne hjælpe med at administrere supporthenvendelsen, 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 HPE kan henvende sig til leverandøren på kundens vegne. Herudover skal kunden give HPE de nødvendige oplysninger til at starte en serviceanmodning til softwareleverandøren på kundens vegne. Hvis kunden ikke imødekommer disse krav, vil HPE ikke kunne viderestille henvendelser til leverandøren og påtager sig ikke noget ansvar for, at det ikke bliver gjort. HPE's forpligtelser er begrænset til kun at foretage supporthenvendelser. Køb af hjælp til supporthenvendelser overfører ikke kundens supportaftale med leverandøren til HPE. Kunden forbliver ansvarlig for sine forpligtelser i sådanne aftaler, herunder betaling af alle relevante gebyrer, inklusive eventuelle gebyrer for at rette henvendelse til leverandøren. HPE er ikke ansvarlig for, hvorvidt produkter eller supportydelser fra tredjeparter fungerer.

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 selv ansvarlig for at afprøve eventuelle anbefalinger til problemforebyggelse, før de implementeres i produktionen, for at sikre og bekræfte kompatibiliteten med kundens it-miljø. Før der implementeres nogen anbefalinger, skal kunden have læst og forstået eventuelle forudsætninger, procedurer eller krav, som er angivet i den medfølgende dokumentation til opdateringen.

Kunden skal:

- Tilmelde sig Hewlett Packard Enterprises eller tredjepartsleverandørens elektroniske system for at få adgang til produktoplysninger via vidensdatabaser. HPE giver kunden registreringsoplysninger efter behov. I forbindelse med visse produkter skal kunden muligvis også acceptere leverandørspecifikke vilkår for at bruge det elektroniske system

- Opretholde opdaterede og korrekte kontaktoplysninger i de elektroniske systemer tilhørende Hewlett Packard Enterprise eller tredjeparter
- Opbevare og efter anmodning fra Hewlett Packard Enterprise fremlægge alle originale softwarelicenser, licensaftaler, licensnøgler og oplysninger om tilmelding til abonnementsordninger, som måtte være relevante for denne service
- Skride til handling, når kunden via brev eller e-mail bliver bedt om at hente softwareopdateringer eller anmode om at få tilsendt den nye softwareopdatering på medier, hvor dette er en mulighed
- Bruge alle softwareprodukter i overensstemmelse med Hewlett Packard Enterprises softwarelicensvilkår i henhold til kundens nødvendige, underliggende softwarelicens eller i overensstemmelse med de aktuelle licensvilkår fra tredjepartssoftwareproducenten, hvis det er relevant, herunder eventuelle yderligere softwarelicensvilkår, der måtte følge med softwareopdateringer, der tilbydes som en del af denne serviceydelse

Hvis Hewlett Packard Enterprise kræver det, skal den autoriserede repræsentant for kunden eller Hewlett Packard Enterprise aktivere hardwareproduktet, som skal understøttes, inden for 10 dage efter købet af denne serviceydelse ved hjælp af registreringsvejledningen, som er vedlagt supportdokumentationen for tjenesteydelserne eller det dokument, som HPE har tilsendt via e-mail, eller som HPE ellers har angivet. Hvis et dækket produkt skifter placering, skal aktivering og registrering (eller nødvendig justering af eksisterende HPE-registrering) ske 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 Hewlett Packard Enterprise som en del af reparationsprocessen for at sikre, at kundens data beskyttes. Du kan finde flere oplysninger om kundens ansvarsområder, herunder de, som er beskrevet i HPE's mediasaniteringspolitik og mediehåndteringspolitik for kunder i sundhedssektoren, her: [hpe.com/mediahandling](https://www.hpe.com/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:

- At opbevare omfattede dataopbevaringskomponenter, som erstattes i forbindelse med Hewlett Packard Enterprises supportydelse
- 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, acceptere erstatningskomponenten, give Hewlett Packard Enterprise identifikationsoplysninger som f.eks. serienummer for hver dataopbevaringskomponent, som er tilbageholdt herunder, og, når HPE beder om det, at udfylde et dokument, som Hewlett Packard Enterprise 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 Hewlett Packard Enterprise leverer til kunden som låne-, leje- eller leasingprodukter, skal kunden med det samme returnere erstatningskomponenterne, når supportaftalen med HPE ophører eller udløber. Kunden har det fulde ansvar for at fjerne alle fortrolige data inden returnering af en sådan lånt, lejet eller leaset komponent eller et sådant produkt til HPE, og HPE vil ikke være ansvarlig for at bevare fortroligheden af nogen følsomme data, som stadig findes på sådanne komponenter.

Generelle bestemmelser/andre undtagelser

Hewlett Packard Enterprise bekræfter en henvendelse ved at logføre sagen, give kunden sagens id-nummer og bekræfte risikoniveauet for kundens hændelse samt, hvor længe der går, før løsningen af problemet kan påbegyndes. Bemærk: I forbindelse med hændelser, som modtages via HPE's elektroniske fjernsupportløsninger, er HPE forpligtet til at kontakte kunden, afgøre risikoniveauet for hændelsen sammen med kunden og oprette adgang til systemet, inden reparationstiden eller tilkaldetid 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:

Table 7. Risikoniveauer

Risikoniveau 1	Kritisk nede	F.eks. kan produktionsmiljøet være nede, produktionssystemet eller produktionsprogrammet kan være nede eller kritisk, data kan være ødelagt, tabt eller i fare, forretningen kan være hårdt ramt, og der kan være problemer med sikkerheden.
Risikoniveau 2	Kritisk 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	Normal	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	Lav	Forretningen eller brugeren er ikke påvirket.

Bestillingsoplysninger

Alle enheder og løsninger med separat solgte supportserviceydelser skal bestilles med samme serviceniveau som det produkt, de er installeret i, hvis det pågældende serviceniveau er tilgængeligt for disse enheder.

HPE Proactive Care er ikke designet til at blive solgt til konfigurationer, som kun består af software, pga. serviceydelsernes integrerede karakter. Derfor skal software og hardware sælges med det samme HPE Proactive Care-serviceniveau.

Serviceydelsernes lokale tilgængelighed: Kunden kan bestille support fra Hewlett Packard Enterprises nuværende supporttilbud. Nogle tilbud, funktioner og dækninger (samt tilhørende produkter) fås muligvis ikke i alle lande eller områder.

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

Hvis du ønsker yderligere oplysninger eller vil bestille HPE Proactive Care Service, bedes du kontakte en lokal Hewlett Packard Enterprise-salgsrepræsentant eller autoriseret Hewlett Packard Enterprise-forhandler og oplyse følgende produktnumre (x betegner servicelængden i år, og det er muligt at vælge 3, 4 eller 5 år).

Table 8. Konfigurerbare/fleksible HPE Proactive Care-supportservicepakker

H1K90Ax	HPE Proactive Care NBD SVC
H1K91Ax	HPE Proactive Care NBD wDMR SVC
H1K92Ax	HPE Proactive Care 24x7 SVC
H1K93Ax	HPE Proactive Care 24x7 wDMR SVC
H1K94Ax	HPE Proactive Care CTR SVC
H1K95Ax	HPE Proactive Care CTR wDMR SVC

Table 9. Kontraktbaserede HPE Proactive Care-serviceydelser.

H1K90AC	HPE Proactive Care NBD SVC
H1K91AC	HPE Proactive Care NBD wDMR SVC
H1K92AC	HPE Proactive Care 24x7 SVC
H1K93AC	HPE Proactive Care 24x7 wDMR SVC
H1K94AC	HPE Proactive Care CTR SVC
H1K95AC	HPE Proactive Care CTR wDMR SVC

Kontakt din lokale Hewlett Packard Enterprise-salgsrepræsentant eller Hewlett Packard Enterprise-forhandler for at få en komplet oversigt over ikke-konfigurerbare/faste HPE Proactive Care-supportservicepakker.

Ressourcer

Produktbemærkninger for Insight Remote Support:

hpe.com/services/getconnected

Liste over HPE Proactive Care-understøttede produkter:

hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts

Softwareproduktliste, hjælp til supporthenvendelser, leveret af HPE:

hpe.com/services/collaborativesupport

HPE Proactive Select-serviceydelse:

hpe.com/services/proactiveselect

HPE Support Center:

hpe.com/support/hpesc

HPE's mediesaniteringspolitik og mediehåndteringspolitik:

hpe.com/mediahandling

HPE's omfattende tilbageholdelse af defekte materialer (CDMR)

hpe.com/services/cdmr

Oplysninger om reparation udført af kunden:

hpe.com/info/csr

Yderligere oplysninger

Du kan få flere oplysninger om HPE Proactive Care Service eller andre supportserviceydelser ved at kontakte et af vores salgskontorer i hele verden eller på følgende websteder:

hpe.com/services/support



Tilmeld dig, og få tilsendt opdateringer
