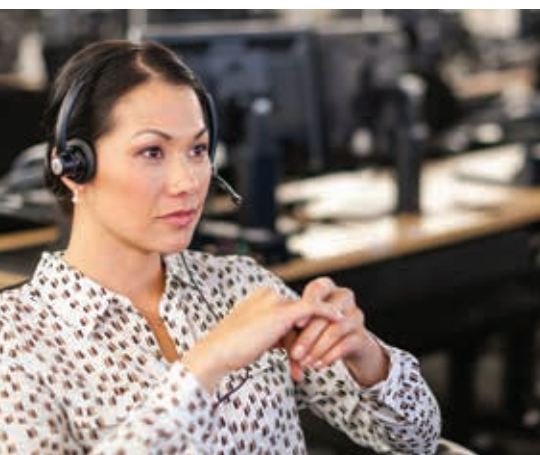




# HPE Proactive Care Service

## Supporttjänster



### Tjänstens fördelar

Så här kan HPE Proactive Care Service hjälpa dig att förbättra avkastningen på investeringen i en konvergerad infrastruktur:

- Snabbare åtgärdande med hjälp av specialutbildad och lösningsorienterad erfaren personal som hanterar incidenten från början till slut
- Rekommendationer angående firmwareversion och programvarukorrigeringar i problemförebyggande syfte<sup>1</sup>
- Identifiering av risker och problem genom regelbundna enhetsbaserade proaktiva genomsökningar som säkerställer att konfigurationerna överensstämmer med Hewlett Packard Enterprises bästa praxis<sup>1</sup>
- Tillgång till en HPE kontoansvarig tekniker som på distans kan ge råd och vägledning om problem, risker och rekommendationer som identifierats av Remote Support Technology<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Kräver att kunden installerar och använder Remote Support Technology med funktionen för datainsamling aktiverad.

<sup>2</sup> Remote Support Technology avser ett antal egenutvecklade serviceverktyg från Hewlett Packard Enterprise som används för uppkoppling av HPE-produkter mot HPE för leverans av tjänster, däribland HPE Insight Remote Support, HPE 3PAR StoreServ Remote Service and Support samt HPE Direct Connect.

## Översikt

HPE Proactive Care erbjuder en komplett uppsättning åtgärdande och förebyggande tjänster som utformats i syfte att förbättra stabiliteten och driften av din konvergerade infrastruktur för att uppnå bättre verksamhetsresultat. I en komplex konvergerad och virtualiserad miljö måste många komponenter fungera effektivt tillsammans. HPE Proactive Care har utformats speciellt för enheterna i dessa miljöer och ger en förbättrad support som omfattar servrar, operativsystem, hypervisorer, lagring, lagringsnätverk (SAN) och nätverk.

Om en serviceincident inträffar ger HPE Proactive Care förbättrad ärendehantering med tillgång till erfarna specialister på tekniska lösningar, som hanterar ärendet från början till slut med målet att minska påverkan på verksamheten samtidigt som de hjälper dig att lösa kritiska problem snabbare. Hewlett Packard Enterprise använder förbättrade incidenthanteringsprocedurer som är avsedda att ge snabba lösningar på komplexa problem. Dessutom har de lösningsspecialister som levererar HPE Proactive Care-support tillgång till automatiseringsteknik och verktyg som tagits fram för att minska driftavbrottens omfattning och öka produktiviteten.

Om en incident inträffar, omfattar HPE Proactive Care hårdvarureparation på plats om detta krävs för att lösa problemet. Du kan välja mellan olika nivåer av åtgärdande support för att tillgodose dina verksamhets- och driftsrelaterade behov.

HPE Proactive Care inkluderar analyser av firmware- och programvaruversioner för enheter som stöds och ger dig en lista med rekommendationer för hur du ska upprätthålla de rekommenderade versionsnivåerna i den infrastruktur som täcks av HPE Proactive Care. Med jämna mellanrum utförs en proaktiv genomsökning av de enheter som omfattas av Proactive Care, vilket kan hjälpa dig att identifiera och lösa konfigurationsproblem. Med HPE Proactive Care får du även incidentrapporter en gång i kvartalet som hjälper dig att identifiera problemtrender och undvika upprepade problem.

HPE Proactive Care använder Remote Support Technology som ger snabbare tjänsteleveranser genom att samla in tekniska konfigurations- och feldata. Du måste använda den mest aktuella versionen av Remote Support Technology för att kunna dra full nytta av denna tjänst.

Tabell 1. Översikt över tjänstens innehåll

TJÄNST	BESKRIVNING
<b>HPE-supportresurser</b> (se tabell 2 för mer information)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HPE Kontoansvarig tekniker (TAM)</li> <li>• HPE Specialist på tekniska lösningar (TSS)</li> </ul>
<b>Problemförebyggande</b> (se tabell 3 för mer information)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport om firmware- och programvaruversioner samt rekommendationer<sup>3</sup></li> <li>• Rapport från proaktiv genomsökning och rekommendationer<sup>3</sup></li> <li>• Incidentrapport</li> <li>• Rapportdistribution till HPE Support Center</li> <li>• Genomgång med TAM</li> <li>• Assistans vid installation av teknik för fjärrsupport</li> </ul>
<b>Incidenthantering</b> (se tabell 4 för mer information)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utökad ärendehantering</li> <li>• Kapacitet för automatisk ärendelogging<sup>3</sup></li> <li>• Grundläggande programvarusupport och samarbetsbaserad ärendehantering för utvald icke HPE-programvara, för berättigade hårdvaruprodukter från HPE</li> <li>• Tillgång till kunskapsdatabas och HPE Support Center</li> <li>• Utbytesdelar och material</li> <li>• Tillgång till firmwareuppdateringar (för berättigade produkter)</li> </ul>
<b>Servicenivåer för incidenthantering</b> (se tabell 4 för mer information)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternativ för åtgärdande hårdvarusupport på tre nivåer: <ul style="list-style-type: none"> <li>– HPE Proactive Care Service nästa arbetsdag</li> <li>– HPE Proactive Care Service inom 4 timmar 24x7</li> <li>– HPE Proactive Care Service med 6 timmars garanterad åtgärdstid</li> </ul> </li> <li>• Åtgärdande programvarusupport: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Programvarusupport 24x7</li> <li>– Uppdateringar av programvaruprodukt och dokumentation</li> <li>– Uppdateringar av användarlicenser för programvara om de köpts från Hewlett Packard Enterprise</li> <li>– Metoder som rekommenderas av Hewlett Packard Enterprise för uppdatering av programvara och dokumentation</li> </ul> </li> </ul>
<b>Tillvalstjänster</b> (se tabell 5 för mer information)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ytterligare teknisk experthjälp</li> <li>• HPE rätt att behålla defekta medier (DMR)</li> <li>• HPE omfattande rätt att behålla defekt material (CDMR)</li> </ul>

<sup>3</sup> Kräver att kunden installerar och använder Remote Support Technology med funktionen för datainsamling aktiverad.

Tabell 2. Specifikationer: HPE-supportresurser

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
Supportresurser	Kunden har tillgång till följande specialutbildade tekniska specialister:
HPE Kontoansvarig tekniker (TAM)	Hewlett Packard Enterprises kontoansvariga tekniker (TAM) är ett specialistteam som tillhandahåller proaktiva tjänster på distans via fjärranslutning. HPE använder Remote Support Technology för att förse kunden med produktbaserad proaktiv analys av firmware- och programvaruversioner enligt ett fastställt schema, proaktiva genomsökningar och incidentrapportering. TAM-teknikerna finns tillgängliga under HPE:s ordinarie öppettider för att diskutera dessa rapporter och rekommendationer på begäran.
HPE Specialist på tekniska lösningar (TSS)	Hewlett Packard Enterprises specialister på tekniska lösningar (TSS) tillhandahåller fjärrsupport vid incidenter och hanterar ärendena från början till slut. En TSS kan vid behov anlita ytterligare specialister för att få hjälp med att lösa problemet. TSS finns med hela vägen från det att ärendet skapas tills problemet är löst för att säkerställa att kunden får konsekvent support från början till slut.

Tabell 3. Specifikationer: Problemförebyggande åtgärder och personligt anpassad teknisk experthjälp

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
Rapport om firmware- och programvaruversioner	<p>Hewlett Packard Enterprise kommer att publicera en uppsättning rapporter innehållande HPE:s analys och rekommendationer (i förekommande fall) som omfattar enheterna enligt HPE Proactive Care supportavtal. Remote Support Technology används för att samla in de ändrings- och konfigurationsdata som är nödvändiga för att man ska kunna utföra analyser och generera rapportdata. Dessa rapporter publiceras på HPE Support Center (HPESC) så att kunden kan nå dem. När kunden gått igenom rapporten kan denna kontakta en TAM-tekniker för att på distans diskutera och få en bättre förståelse om HPE:s rekommendationer och de observationer som rapporten innehåller.</p> <p>IT:s tillförlitlighet och stabilitet kan påverkas av nivåerna hos kundens programvaru- och firmwareversioner. Två gånger per år gör Hewlett Packard Enterprise en genomgång av de produkter som omfattas av HPE Proactive Care-avtalet för att kontrollera att de befinner sig på HPE:s rekommenderade versionsnivåer. HPE ger kunden tillgång till en rapport som innehåller rekommendationer om vilka programvaruversioner, programvarukorrigeringar och firmwareversioner som bör användas för varje enhet som omfattas. HPE levererar följande standardtjänster med hjälp av Remote Support Technology som en del av tjänsten för rekommendation av firmware- och programvaruversioner.<sup>3</sup></p> <p><b>Rekommendation angående firmwareversion</b></p> <p>Rapporten anger vilka versioner av rekommenderad firmware som är installerade på de enheter som täcks av HPE Proactive Care-avtalet. Firmwareanalysen är begränsad till enheter som stöds. Dessutom tillhandahålls installation av firmware som enligt HPE inte kan installeras av kunden. På kundens begäran installerar HPE dessa firmwareuppdateringar inom servicefönstret för den aktuella hårdvaruenheten utan någon extra kostnad för kunden. Om HPE fastställer att firmwareuppdateringen normalt kan ske via fjärrinstallation kan ytterligare kostnader tillkomma för installation på platsen av firmwareuppdateringar som inte kan göras av kunden. HPE kan ge telefonsupport för sådan firmware som definieras som installerbar av kunden inom ramen för den hårdvarusupport som enheten täcks av. Kunden kan köpa till ytterligare tjänster för att installera firmware som är installerbar av kunden.</p> <p><b>Rekommendation angående programvaruversion</b></p> <p>Hewlett Packard Enterprise förser kunden med korrigeringsanalyser och HPE:s uppdateringsrekommendationer för alla operativsystem som täcks, virtualiseringsprogram eller program som krävs för att driva de lagringsenheter som omfattas av HPE Proactive Care support.<sup>4</sup> Uppdateringsrekommendationerna ges efter en jämförelse av kundens aktuella information och de senaste versionerna som stöds. Via HPE Proactive Care får kunden ta del av HPE:s allmänna rekommendationer, som är avsedda att åtgärda kritiska versionsglapp i enskilda enheter eller produkter.</p>

<sup>3</sup> Kräver att kunden installerar och använder Remote Support Technology med funktionen för datainsamling aktiverad.

<sup>4</sup> En lista över produkter som stöds av HPE Proactive Care med utvalda operativsystem och virtualiseringsprogram finns på [hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts](https://www.hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts).

Tabell 3. Specifikationer: Problemförebyggande åtgärder och personligt anpassad teknisk experthjälp (forts.)

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
	<p>Kunden ansvarar för att installera alla programvarukorrigeringar och uppdateringar. HPE kan på begäran ge kunden telefonassistans med installation av programvarukorrigeringar för programvara som stöds. Kunden kan köpa till ytterligare tjänster för att få HPE att installera programvaruversioner och -korrigeringar som stöds. För vissa operativsystem eller virtualiseringsprogram<sup>4</sup> som inte direkt omfattas av ett HPE Proactive Care-avtal, men som körs på en underliggande server som täcks av HPE Proactive Care-support, kommer HPE att tillhandahålla en årlig rapport som anger de senaste tillgängliga programversionerna.</p> <p>Vissa tredjepartsprodukter omfattas eventuellt inte av denna tjänstefunktion. Kontakta en Hewlett Packard Enterprise-representant eller en av Hewlett Packard Enterprise auktoriserad kanalpartner för närmare information.</p>
<b>Rapport från proaktiv genomsökning</b>	<p>Två gånger per år utför Hewlett Packard Enterprise en proaktiv genomsökning av de enheter som omfattas av HPE Proactive Care i kundens datormiljö. För HPE-serverar och vissa lagrings- och nätverksprodukter omfattar tjänsten en teknisk bedömning av enheten som syftar till att identifiera eventuella problem med systemkonfigurationen.</p> <p>Remote Support Technology används för att samla in, transportera och analysera konfigurations- och versionsdata för att identifiera trender, versioner eller parametrar som kan påverka driften. Vid denna analys används diagnostiska verktyg och processer för att jämföra enheterna med bästa HPE-hanteringspraxis eller supporttråd. HPE sammanställer därefter en rapport över de upptäckter som gjorts. I rapporten beskrivs de risker och problem som måste åtgärdas eller undersökas samt avvikelser från bästa HPE-praxis. Rapporten ger även rekommendationer om möjliga åtgärder.<sup>5</sup></p>
<b>Incidentrapport</b>	<p>Kunden får tillgång till en kvartalsvis rapport som lämnar viss information om kundens ärendehistoria och trender. Rapporten samlar in Hewlett Packard Enterprise-incidenter som registrerats under rapporteringsperioden för elektroniskt och manuellt inlämnade ärenden för de enheter som omfattas av Proactive Care-serviceavtalet. Detaljer lämnas för alla ärenden, speciellt information om inkommande samtal, förbrukning av hårdvarudelar (i förekommande fall) och sammanfattning av avslutade ärenden.</p>
<b>Rapportdistribution till HPE Support Center (HPESC)</b>	<p>Rapporter om firmware- och programvaruversioner, rapporter från proaktiva genomsökningar samt incidentrapporter tillhandahålls elektroniskt som en del av tjänsten. Rapporter distribueras via Hewlett Packard Enterprise Support Center (HPESC)-portalen med säkerhetsfunktioner som utformats för bibehållen konfidentialitet. Rapporterna publiceras på kundens konto på HPE Support Center och kan nås av kundens auktoriserade användare. Mer information om tillgång till rapporter finns på <a href="https://hpe.com/services/proactivecarecentral">hpe.com/services/proactivecarecentral</a>.</p>
<b>Genomgång med kontoansvarig tekniker (TAM)</b>	<p>För rapporter om firmware- och programvaruversioner, rapporter från proaktiva genomsökningar samt incidentrapporter finns en TAM tillgänglig på distans för att diskutera texternas innehåll och de potentiella effekterna på kundens verksamheter.</p> <p>När rapporten finns tillgänglig i HPESC, står en TAM redo (på begäran via HPESC eller telefon) under ordinarie kontorstider för att diskutera rapportanalysen, Hewlett Packard Enterprises rekommendationer och potentiella konsekvenser. Implementering av rekommendationerna ingår inte som en del av denna tjänst och är kundens ansvar, men ytterligare assistans med att implementera rekommendationerna kan köpas till från HPE.</p>

<sup>4</sup> En lista över produkter med utvalda operativsystem och virtualiseringsprogram som stöds av HPE Proactive Care finns på [hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts](https://hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts).

<sup>5</sup> Kräver att kunden installerar och använder Remote Support Technology med funktionen för datainsamling aktiverad.

Tabell 3. **Specifikationer:** Problemförebyggande åtgärder och personligt anpassad teknisk experthjälp (forts.)

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
<p><b>Assistans vid installation av teknik för fjärrsupport</b></p>	<p>Hewlett Packard Enterprise Proactive Care Service använder HPE:s egenutvecklade serviceverktyg som på detta datablad går under benämningen Remote Support Technology. Remote Support Technology utgör den huvudsakliga metoden för att leverera enhetsövervakning, automatisk ärendegenerering och ett antal proaktiva rapporter. Den mest aktuella versionen av Remote Support Technology, med datainsamlingsfunktionen aktiverad, är en förutsättning för att HP Proactive Care Service ska kunna tillhandahållas. Om kunden inte installerar och använder den mest aktuella versionen av Remote Support Technology kommer HPE inte att kunna tillhandahålla följande delar av Proactive Care Service: rapport om firmware- och programvaruversioner, rapport från proaktiv genomsökning, garanterad reparationstid för hårdvara, fjärrövervakning och automatisk ärendeloggning. Se ytterligare information i avsnitten <b>Begränsningar av servicen</b> och <b>Förutsättningar för tjänsten</b>.</p> <p><b>Assistans vid installation av teknik för fjärrsupport</b></p> <p>Hewlett Packard Enterprise Remote Support Technology tillhandahålls till HPE Support-kunder som en del av Proactive Care Service.</p> <p>Kunden ansvarar för att installera Remote Support Technology. För att bidra till en lyckad installation av Hewlett Packard Enterprise Remote Support Technology ger HPE fjärrassistans med tekniska råd vid den inledande installationen och konfigurationen av Remote Support Technology på kundens begäran.</p> <p>I samband med att lösningen tillhandahålls förklarar Hewlett Packard Enterprise hur Remote Support Technology fungerar och vilka fördelar den ger, samt rekommenderar en lämplig konfiguration baserat på den typ och det antal enheter som ingår i kundens HPE Proactive Care-miljö.</p> <p>För att i fortsättningen vara berättigad till tjänsten ansvarar kunden för att möjliggöra dataöverföring till Hewlett Packard Enterprise, lägga till enheter i konfigurationen på korrekt sätt, installera framtida uppgraderingar och upprätthålla de kundkontaktuppgifter som är konfigurerade i Remote Support Technology. Mer information om Remote Support Technology finns på <a href="http://hpe.com/services/proactivecarecentral">hpe.com/services/proactivecarecentral</a>.</p>

Tabell 4. Specifikationer: Incidenthantering

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
<b>Utökad ärendehantering</b>	<p>Kunden kan kontakta Hewlett Packard Enterprise 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan. När kunden ringer angående en kritisk incident har HPE som mål att antingen koppla kunden direkt till en TSS eller ringa tillbaka inom 15 minuter.</p> <p>En TSS är utbildad i att åtgärda problem i komplexa datormiljöer och har tillgång till Hewlett Packard Enterprises hela nätverk av tekniska kunskaper och resurser som han eller hon kan utnyttja i syfte att snabbt diagnostisera och lösa problemet. Om ett hårdvaruproblem kräver support på platsen sänder Hewlett Packard Enterprise en kundingenjör till kundens anläggning i enlighet med servicenivån för den åtgärdande hårdvarusupporten på plats för den berörda enheten. Utöver att utföra felsökning använder TSS strikta procedurer för ärendehantering och eskalering och anlitar ytterligare tekniska specialister vid behov.</p> <p>Hårdvaruservice på platsen inom en viss tid eller garanterade reparationstider samt svarstider för fjärrsupport för programvara kan variera beroende på incidentens prioritetnivå och den servicenivå som köpts för service på plats. Kunden fastställer incidentens prioritetnivå när ärendet anmäls eller bekräftas till Hewlett Packard Enterprise. Graderingen av incidenter beskrivs i avsnittet <b>Allmänna bestämmelser</b>.</p> <p>När en servicebeställning har gjorts och Hewlett Packard Enterprise har bekräftat<sup>6</sup> att man tagit emot ärendet, arbetar HPE för att isolera hårdvaru- eller programvaruproblemet och utföra felsökning samt försöker åtgärda problemet tillsammans med kunden på distans. Innan kunden får hjälp på platsen kan HPE inleda och utföra diagnostiska tester på distans av de produkter som omfattas av avtalet med hjälp av innovativa automatiseringsverktyg eller använda andra sätt för att underlätta problemåtgärdandet på distans. Ärenden för produkter som är anslutna till Hewlett Packard Enterprise via Remote Support Technology kan automatiskt skapas 24x7 enligt ovan. Kunderna kan också rapportera problem till HPE via ett speciellt telefonnummer eller elektroniskt via HPE Support Center.</p> <p>HPE förbehåller sig rätten att avgöra vilken lösning som tillämpas för alla inrapporterade problem.</p>
<b>Kapacitet för automatisk ärendeloggning<sup>8</sup></b>	<p>För enheter som stöds aktiveras automatisk ärendeloggning så att enheterna skickar serviceincidenter direkt till Hewlett Packard Enterprise med hjälp av Remote Support Technology.<sup>7</sup> Incidenterna skickas med "feldata" 24x7 och åtgärdas inom tidsramen för den aktuella servicenivån för den associerade enheten. I de fall där HPE Insight Online är konfigurerat kan en gemensam punkt tillhandahållas där incidenter och lösningar kan ses.</p>
<b>Grundläggande programvarusupport och samarbetsbaserad ärendehantering för utvald icke HPE-programvara på berättigade hårdvaruprodukter från HPE<sup>9</sup></b>	<p>Grundläggande programvarusupport ger telefonsupport 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan för programvara<sup>8</sup> från utvald oberoende leverantör (ISV) på hårdvara som omfattas av Hewlett Packard Enterprise Proactive Care. Vid grundläggande programvarusupport kommer HPE att undersöka och försöka lösa problem genom att be kunden tillämpa korrigeringar som gjorts tillgängliga eller kända för HPE. I vissa fall kan supporten vara begränsad till att kunden informeras om en känd och tillgänglig korrigering som kan installeras i form av en programvaruuppdatering eller -korrigering, på grund av att åtkomsten till den kända korrigeringen kräver ytterligare serviceavtal med respektive programleverantör. Kunden hänvisas till de källor från vilka de berörda uppdateringarna eller korrigeringarna kan erhållas. Om problemet fortfarande inte är löst kan samarbetsbaserad ärendehantering initieras på kundens begäran.</p> <p>Om Hewlett Packard Enterprise fastställer att ett problem orsakats av en utvald ISV-produkt och problemet inte kan åtgärdas genom att kunden tillämpar kända tillgängliga korrigeringar, kommer HPE, på kundens begäran, att registrera ett supportärende hos aktuell ISV.</p> <p>Samarbete med andra leverantörer vid supportärenden kan endast ske i fall då kunderna har lämpliga gällande supportavtal hos dessa utvalda leverantörer och kunden har vidtagit de åtgärder som är nödvändiga<sup>9</sup> för att se till att HPE kan vidarebefordra ärenden för kundens räkning i det begränsade syftet att placera ett supportärende hos den andra leverantören. HPE kontaktar aktuell ISV och informerar om kundens problem så som det uppfattas under samtalet inom ramen för den grundläggande programvarusupporten. När ärendet har överfört till ISV är det dennas ansvar att lösa kundens problem, enligt de servicenivåer som ingår i avtalet mellan kunden och ISV:n. När aktuell ISV har involverats avslutar HPE ärendet från HPE:s sida, men kunden eller leverantören kan vid behov ta upp problemet på nytt med HPE genom att hänvisa till det ursprungliga ärendets identifikationsnummer.</p> <p>Grundläggande programvarusupport och samarbetsbaserad ärendehantering avser endast viss ISV-programvara<sup>8</sup> när denna programvara inte omfattas av HPE-support. När ISV-programvara täcks av HPE programvarusupport, ges support enligt avsnittet "Incidentsupport för hårdvara och programvara" i denna tabell.</p>

<sup>6</sup> Se avsnittet "Allmänna bestämmelser" för ytterligare information.

<sup>7</sup> Kräver att kunden installerar och använder Remote Support Technology med funktionen för datainsamling aktiverad.

<sup>8</sup> En lista över de icke-HP-programvaruprodukter som är godkända för grundläggande programvarusupport och samarbetsbaserad ärendehantering finns på [hpe.com/services/collaborativesupport](https://hpe.com/services/collaborativesupport). Utöver produkterna på den här listan anges några ytterligare ISV-produkter och variationer av dessa tjänster på [hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts](https://hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts).

<sup>9</sup> Se avsnittet "Kundens skyldigheter" för åtgärder.

Tabell 4. Specifikationer: Incidenthantering (forts.)

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
<b>Tillgång till kunskapsdatabas och HPE Support Center (HPESC)</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise ger tillgång till HPE Support Center (HPESC) som en del av HPE Proactive Care Service. HPESC ger skräddarsydd tillgång till HPE Insight Online (personligt anpassad instrumentpanel), supportforum, inlämning av supportärenden, drivrutiner, hantering av programvarukorrigeringar, programvaruuppdateringar och garantier/avtal.</p> <p>Tillgången till HPESC och dess funktioner möjliggörs genom att kundens HPE Passport länkas till serviceavtalen. Denna länkning är nödvändig för att alla tillgängliga funktioner ska aktiveras. Mer information finns på: <a href="http://hpe.com/services/proactivecarecentral">hpe.com/services/proactivecarecentral</a>.</p> <p>Via HPESC har kunden tillgång till:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicerade Proactive Care-rapporter för kunden</li> <li>• Abonnement på proaktiva hårdvarurelaterade serviceaviseringar och deltagande i supportforum för problemlösning och delning av bästa praxis med andra registrerade användare</li> <li>• Utökade webbaserade sökningar i tekniska supportdokument som kunden är berättigad till för snabbare problemlösning</li> <li>• Vissa service- och diagnosverktyg med lösenordsskyddad åtkomst som utvecklats av Hewlett Packard Enterprise</li> <li>• Ett webbaserat verktyg för sändning av frågor direkt till Hewlett Packard Enterprise; Verktyget hjälper till att snabbt lösa problem genom en bedömningsprocess som gör att din begäran om support eller service skickas till en resurs som är behörig att besvara frågan; Verktyget gör även att man kan se statusen för varje support- eller servicebeställning, inklusive beställningar som gjorts per telefon</li> <li>• Kunskapsdatabaser hos Hewlett Packard Enterprise eller tredje part där du kan söka på vissa tredjepartsprodukter för att få produktinformation och svar på supportfrågor och delta i supportforum. Den här tjänsten kan vara begränsad på grund av åtkomstrestriktioner från tredjepartsleverantörer.</li> <li>• Tjänster, som kunden kan söka efter, välja och schemalägga med hjälp av krediter och se det nuvarande saldot för krediter.</li> </ul>
<b>Utbytesdelar och material</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise tillhandahåller de utbytesdelar och material som erfordras för att den hårdvara som omfattas av avtalet ska kunna hållas i ett väl fungerande skick, inklusive delar och material för tillgängliga och rekommenderade tekniska förbättringar. Utbytesdelar som tillhandahålls av HPE ska vara nya eller ha samma funktion som nya komponenter. Alla utbytta delar tillfaller HPE såvida inte kunden köpt ett tillval för rätt att behålla defekt material (DMR) eller omfattande rätt att behålla defekt material (CDMR). Kunder som önskar behålla, avmagnetisera eller på annat sätt fysiskt förstöra utbytta delar kommer att faktureras för detta och måste betala listpris för utbytesdelen.</p> <p>Tillbehör och förbrukningsmaterial omfattas inte av supporten och tillhandahålls inte inom ramen för denna tjänst; standardgarantivillkor gäller för tillbehör och förbrukningsmaterial. Kunden ansvarar för att reparera eller byta ut eventuella tillbehör eller förbrukningsartiklar. Vissa undantag kan gälla; kontakta Hewlett Packard Enterprise för mer information. Om en förbrukningsartikel är berättigad att täckas av avtalet, vilket avgörs av HPE, gäller inte åtaganden om garanterad reparationstid eller svarstid på platsen för reparationen eller utbytet av den täckta förbrukningsartikeln.</p> <p><b>Maximal livslängd/maximal användning som omfattas av support</b></p> <p>Delar och komponenter som har nått den gräns för maximal livslängd och/eller maximal användning som finns angiven i tillverkarens användarmanual eller det tekniska produktdatabladet kommer inte att tillhandahållas, repareras eller bytas ut inom ramen för denna tjänst.</p>
<b>Firmwareuppdateringar för berättigade produkter</b>	<p>När Hewlett Packard Enterprise lanserar firmwareuppdateringar för berättigade HPE-hårdvaruprodukter görs uppdateringar endast tillgängliga för kunder som har ett gällande avtal som ger dem rätt att få tillgång till dessa avtal.</p> <p>HPE Proactive Care-kunder har rätt att hämta, installera och använda firmwareuppdateringar för hårdvaruprodukter som täcks av denna tjänst med beaktande av de licensbegränsningar som gäller enligt HPE:s aktuella standardförsäljningsvillkor.</p> <p>Hewlett Packard Enterprise kommer att kontrollera rättigheten till uppdateringar med rimliga medel (som en åtkomstkod eller någon annan identifierare) och kunden ansvarar för att använda sådana åtkomstmedel i enlighet med de villkor som anges på det här databladet och andra tillämpliga avtal med HPE.</p> <p>Hewlett Packard Enterprise kan komma att vidta ytterligare rimliga åtgärder, inklusive revisioner, för att verifiera att kunden följer villkoren i sina avtal med HPE, inklusive villkoren på det här databladet.</p> <p>För kunder som har firmwarulicenser baserade på programvaruprodukter (funktioner som implementerats i firmware och som aktiverats genom köp av en programvarulicensprodukt), måste kunden ha ett aktivt supportavtal för HPE-programvara, om ett sådant är tillgängligt, för att ta emot, ladda ned, installera och använda tillhörande firmwareuppdateringar. Hewlett Packard Enterprise kommer endast att tillhandahålla, installera eller assistera kunden vid installation av uppdateringar för firmware på det sätt som tidigare beskrivits i det här dokumentet under förutsättning att kunden har licens att använda de tillhörande programvaruuppdateringarna för varje system, socket, processor eller processorkärna, eller har slutanvändarlicens för programvaran i enlighet med villkoren i HPE:s eller tillverkarens ursprungliga licensavtal för programvara.</p>



Tabell 4. Specifikationer: Incidenthantering (forts.)

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
<b>Val av servicenivåer för incidenthantering</b>	
<b>Incidentsupport för hårdvara och programvara</b>	<p>Alla nivåer av HPE Proactive Care Service omfattar förebyggande av problem och incidenthanteringsupport för hårdvaru- och programvaruprodukter. För varje HPE Proactive Care-servicenivå tillhandahåller Hewlett Packard Enterprise samtliga problemförebyggande standardtjänster som beskrivs i tabell 2 och 3 och de relaterade standardtjänster för incidenthantering som beskrivs i denna tabell.</p> <p>För hårdvaruprodukter erbjuder HPE Proactive Care-portföljen tre olika servicenivåer.<sup>10</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HPE Proactive Care Service nästa arbetsdag</li> <li>• HPE Proactive Care Service inom 4 timmar 24x7</li> <li>• HPE Proactive Care Service med 6 timmars garanterad åtgärdstid</li> </ul> <p>HPE Proactive Care-portföljen erbjuder också dessa tre servicenivåer med rätt att behålla defekta medier (DMR) och omfattande rätt att behålla defekta medier (CDMR) som ytterligare tillval som kunden kan köpa utifrån behov.</p> <p>Servicetillvalet DMR gäller utvalda produkter och ger dig, om det köps, rätt att behålla en defekt hårddisk eller SSD/Flash-enhet som du inte vill lämna ifrån dig på grund av att de innehåller känsliga data. Alla diskar eller godkända SSD/Flash-enheter i ett system som omfattas av tjänsten måste ingå i servicetillvalet DMR. Om du köper tillvalet CDMR får du, utöver DMR, rätt att behålla ytterligare komponenter som av Hewlett Packard Enterprise betraktas som datalagrande enheter, t.ex. minnesmoduler. Alla berättigade datalagrande komponenter i ett system som täcks måste ingå i servicetillvalet CDMR. Se vidare tabell 5.</p> <p>För programvaruprodukter ger HPE Proactive Care Service programvarusupport 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan inklusive helgdagar. När en icke-kritisk servicebeställning avseende programvara (grad 3 eller 4) har tagits emot ger Hewlett Packard Enterprise support inom 2 timmar efter det att ärendet registrerats. HPE ger åtgärdande support för att lösa programvaruproblem som är identifierbara och kan reproduceras av kunden. HPE ger även support för problem som är svåra att reproducera och hjälper kunden att identifiera dessa. Kunden får assistans med felsökning av incidenter och hjälp med att lösa konflikter mellan konfigurationsparametrar. När det gäller support för kritisk programvara (grad 1 och 2) kan du gå till beskrivningen av "Utökad ärendehantering" tidigare i det här dokumentet.</p> <p>Variationerna i servicenivåerna för åtgärdande HPE Proactive Care-hårdvaruservice beskrivs i det avsnitt som följer. Vilka servicefönster som är tillgängliga varierar lokalt.</p> <p>Vänd dig till ett lokalt Hewlett Packard Enterprise-säljkontor för detaljerad information om tillgängliga svarstider.</p>
<b>Hårdvarusupportalternativ</b>	
<b>HPE Proactive Care Service nästa arbetsdag</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise tillhandahåller följande servicenivåer med åtgärdande tjänster för de specifika enheter som omfattas av detta alternativ:</p> <p><b>Servicefönster för hårdvarusupport:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbetsdagar normal kontorstid (9x5): Service på plats är tillgänglig nio timmar per dag mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag, ej helgdagar.</li> </ul> <p><b>Svarstid för hårdvarusupport på platsen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service på platsen nästa arbetsdag: En av Hewlett Packard Enterprise auktoriserad representant (CE) kommer till kunden inom servicefönstret för service på platsen, för att påbörja underhållsservice av hårdvaran nästa dag inom servicefönstret, från det att servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HPE. Tjänstens egenskaper beskrivs i "Hårdvarusupport på platsen" i avsnittet <b>Begränsningar av servicen</b>. Svarstiderna är beroende av hur långt det är till kunden från en av HPE utsedd supportanläggning. Se tabell 6 för mer information. Kontakta HPE om du vill ha ytterligare information.</li> </ul>

<sup>10</sup> Det är inte säkert att alla servicenivåer är tillgängliga för alla produkter.

Tabell 4. Specifikationer: Incidenthantering (forts.)

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
	<p>Hewlett Packard Enterprise tillhandahåller följande servicenivåer med åtgärdande tjänster för de specifika enheter som omfattas av detta alternativ:</p> <p><b>Servicefönster för hårdvarusupport:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24x7: Service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan, inklusive helgdagar.</li> </ul> <p><b>Svarstid för hårdvarusupport på platsen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 timmars svarstid med service på platsen: En av Hewlett Packard Enterprise auktoriserad representant (CE) kommer till kundens adress inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran inom 4 timmar från det att servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HPE. Tjänstens egenskaper beskrivs i "Hårdvarusupport på platsen" i avsnittet <b>Begränsningar av servicen</b>. Svarstiderna är beroende av hur långt det är till kunden från en av HPE utsedd supportanläggning. Se tabell 6 för mer information. Kontakta HPE om du vill ha ytterligare information.</li> </ul>
<p><b>HPE Proactive Care Service med 6 timmars garanterad åtgärdstid</b></p>	<p>Hewlett Packard Enterprise tillhandahåller följande servicenivåer med åtgärdande tjänster för de specifika enheter som omfattas av detta alternativ:</p> <p><b>Servicefönster för hårdvarusupport:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24x7: Service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan, inklusive helgdagar.</li> </ul> <p><b>Garanterad reparationstid för hårdvara:</b></p> <p>Vid kritiska problem (grad 1 och 2) med hårdvara som omfattas av avtalet utför HPE allt arbete som kan anses rimligt för att återställa hårdvaran till normal drift inom 6 timmar efter det att ärendet har tagits emot och bekräftats av HPE. Tjänstens egenskaper beskrivs i delarna om "Hårdvarusupport på platsen" och "Garanterad reparationstid för hårdvara" i avsnittet <b>Begränsningar av servicen</b>. Svarstiderna och de garanterade reparationstiderna är beroende av hur långt det är till kunden från en av HPE utsedd supportanläggning. Se tabell 6 för mer information. Kontakta HPE om du vill ha ytterligare information.</p> <p>För icke-kritiska incidenter (grad 3 och 4), eller på kundens begäran, kommer HPE överens med kunden om en tidpunkt då den åtgärdande supporten ska påbörjas. Den garanterade reparationstiden startar vid den tidpunkten. Graderingen av incidenter beskrivs i avsnittet <b>Allmänna bestämmelser</b>.</p> <p>Den garanterade reparationstiden avser den period som börjar när en första begäran om hårdvaruservice har tagits emot och bekräftats av HPE eller när arbete som planerats i överenskommelse med kunden inleds, enligt beskrivningen i avsnittet <b>Allmänna bestämmelser</b>. Reparationstiden slutar när HPE fastställt att hårdvaran är reparerad, eller när den rapporterade händelsen är avslutad till följd av att HPE har fastställt att den för närvarande inte kräver att arbete utförs på platsen.</p>
<p><b>HPE Proactive Care Service med 6 timmars garanterad åtgärdstid (forts.)</b></p>	<p>Reparationen anses utförd när Hewlett Packard Enterprise har verifierat att hårdvarufelet är korrigerat eller att hårdvaran bytts ut. HPE bär inte ansvaret för eventuella förlorade data och du är själv ansvarig för att genomföra tillämpliga procedurer för säkerhetskopiering. Verifiering kan utföras av HPE genom ett starttest, fristående diagnostik eller en visuell verifiering av korrekt funktion. HPE avgör ensamt nivån på de test som behövs för att verifiera att hårdvaran är reparerad. Enligt HPE:s egen bedömning kan produkten tillfälligt eller permanent bytas ut för att den garanterade reparationstiden ska kunna hållas. Utbytesprodukterna är nya eller har samma funktion som nya komponenter. Utbytta produkter blir HPE:s egendom.</p> <p>Det behövs 30 dagar från inköp av denna tjänst för att installera och utföra nödvändiga revisioner och processer innan den garanterade reparationstiden för hårdvara kan träda i kraft. Under dessa första trettio (30) dagar och under upp till 5 ytterligare arbetsdagar efter det att inventeringen genomförts tillhandahåller HPE service på platsen inom 4 timmar.</p> <p>Hantering av utökad reservdelslager (endast vid garanterad reparationstid)</p> <p>För att HPE ska kunna hålla de garanterade åtgärdstiderna upprätthålls ett lager med kritiska utbytesdelar för kunder som har valt alternativet med garanterad åtgärdstid. Detta lager finns på en av HPE anvisad anläggning. Delarna hanteras så att de är tillgängliga för Hewlett Packard Enterprises auktoriserade representanter när de ska verkställa berättigade ärenden.</p>

Tabell 4. Specifikationer: Incidenthantering (forts.)

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
<b>Programvarusupportalternativ</b>	
<b>Uppdateringar av programvaruprodukt och dokumentation</b>	När Hewlett Packard Enterprise ger ut uppdateringar av HPE-programvaror får kunden tillgång till de senaste versionerna av programvaran och referensmanualerna. För utvalda tredjepartsprogramvaror tillhandahåller HPE uppdateringar när sådana blir tillgängliga från tredje part. HPE kan i annat fall ge kunden instruktioner om hur programvaruuppdateringar erhålls direkt från tredje part. Genom denna tjänst får kunden även en licensnyckel eller åtkomstkod, eller anvisningar om hur en licensnyckel eller åtkomstkod erhålls, när sådana krävs för att kunden ska kunna ladda ned, installera eller köra den senaste versionen av programvaran. För de flesta HPE-programvaror och utvalda tredjepartsprogramvaror som stöds av HPE görs uppdateringar tillgängliga via portalen för programuppdateringar och licenser via HPESC. Portalen för programuppdateringar och licenser ger kunden elektronisk åtkomst för att ta emot och förebyggande hantera programvaruprodukter och dokumentationsuppdateringar. För annan tredjepartsprogramvara som omfattas av HPE:s support kan det vara nödvändigt att kunden laddar ned uppdateringar direkt från leverantörens webbplats.
<b>Användarlicens programuppdateringar</b>	Kunden får licens att använda uppdateringar av HPE-programvara eller tredjepartsprogramvara som stöds av HPE för varje system, socket, processor, processorkärna eller slutanvändarlicens som omfattas av denna tjänst, i enlighet med villkoren i HPE:s eller den ursprungliga programtillverkarens programvarulicens. Licensvillkoren ska vara såsom de beskrivs i de licensvillkor för HPE-programvara som motsvarar kundens erforderliga underliggande programvarulicens eller när så är tillämpligt, i enlighet med gällande licensvillkor från tredjepartstillverkaren. Om tillämpligt inbegriper detta alla ytterligare licensvillkor för programvara som kan medfölja programvaruuppdateringar som tillhandahålls inom ramen för denna tjänst.
<b>HPE-rekommenderade metoder för uppdatering av programvara och dokumentation</b>	För HPE-programvara och tredjepartsprogramvara som stöds av HPE kommer den rekommenderade leveransmetoden att fastställas av HPE. Den primära leveransmetoden för programvaru- och dokumentationsuppdateringar är via portalen för programuppdateringar och licenser eller en webbplats hos tredje part.

Tabell 5. Specifikationer: Tillvalstjänster

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
<b>Ytterligare teknisk experthjälp</b>	Genom att tillhandahålla ytterligare teknisk expertis (tillval) kan HP på ett flexibelt sätt utöka och komplettera kunskaperna hos kundens eget IT-team och tillhandahålla specialistkunskaper på behovsbasis. Om kunden vill ha tillgång till tekniska tjänster från HPE kan sådana tillhandahållas via portföljen med händelsebaserade tekniska tjänster eller genom att köpa HPE Proactive Select-krediter. Mer information om HPE Proactive Select finns på <a href="http://hpe.com/services/proactiveselect">hpe.com/services/proactiveselect</a> .
<b>HPE rätt att behålla defekta medier</b>	Detta servicetillval gäller utvalda produkter och ger dig rätt att behålla defekta hårddiskar eller SSD/Flash-enheter som du inte vill lämna ifrån dig på grund av att de innehåller känsliga data. Alla diskar eller godkända SSD/Flash-enheter i ett system som omfattas av tjänsten måste ingå i servicetillvalet om rätt att behålla defekta medier.
<b>HPE omfattande rätt att behålla defekt material</b>	Med det här tillvalet får du, utöver rätten att behålla defekta medier, rätt att behålla ytterligare komponenter som av Hewlett Packard Enterprise betraktas som datalagrande enheter, t.ex. minnesmoduler. Alla berörda enheter med kapacitet att lagra data i ett system som omfattas av avtalet måste ingå i servicetillvalet med den omfattande rätten att behålla defekt material. De komponenter som kan behållas inom ramen för den här tjänsten räknas upp i det dokument som finns på <a href="http://hpe.com/services/cdmr">hpe.com/services/cdmr</a> .

Tabell 6. Specifikationer: Resezoner för serviceresor

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER		
<b>Geografiska platser</b>	Resezoner och -avgifter, om sådana tillämpas, kan variera i olika regioner.		
<b>Tabell med resezoner för svarstider för hårdvaruservice på platsen</b>	<b>Avstånd från av HPE anvisad supportanläggning</b>	<b>4 timmars svarstid för hårdvaruservice på platsen</b>	<b>Hårdvaruservice på platsen nästa dag</b>
	0–160 km	4 timmar	Nästa dag enligt servicefönstret
	161–320 km	8 timmar	1 ytterligare dag
	321–480 km	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser	2 ytterligare dagar
	Mer än 480 km	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser
<b>Garanterad åtgärdstid för hårdvara</b>	Garanterad åtgärdstid för hårdvara är tillgänglig inom 80 km från en av HPE anvisad supportanläggning. Resezoner och -avgifter kan variera mellan olika platser. Den garanterade åtgärdstiden för hårdvara är inte tillgänglig för anläggningar som ligger längre än 160 km från ett av HPE anvisat supportcenter. För platser inom 81 till 160 km från en av HPE anvisad supportanläggning tillämpas en justerad garanterad reparationstid enligt den tabell som följer.		
<b>Tabell med resezoner för garanterad åtgärdstid för hårdvara</b>	<b>Avstånd från av HPE anvisad supportanläggning</b>	<b>6 timmars garanterad åtgärdstid för hårdvara</b>	
	0–80 km	6 timmar	
	81–160 km	8 timmar	
	Mer än 160 km	Ej tillgängligt	

## Begränsningar av servicen

Tjänster som tillhandahålls inom ramen för ett HPE Proactive Care-supportavtal är begränsade till den IT-miljö som står under direkt, daglig administration av en IT-chef i ett land. Såvida inte annat angetts eller överenskommit, utförs förebyggande och rådgivande tjänster under HPE:s normala kontorstider och arbetsdagar med undantag för helgdagar. Såvida inget annat anges i detta dokument, är HPE Proactive Care-tjänstens omfattning begränsad till de produkter som omfattas av HPE Proactive Care-supportavtalet.

Då kunden köper ytterligare HPE Proactive Care-support kommer, efter Hewlett Packard Enterprises bedömning, de proaktiva tjänsterna för de ytterligare enheterna att levereras med de befintliga enheter som täcks av avtalet.

För rapporten om firmware- och programvaruversioner och rapporten från den proaktiva sökningsgenomgången krävs det att du installerar den mest aktuella versionen av Remote Support Technology med funktionen för datainsamling aktiverad. Om Remote Support Technology för tillfället inte stöder en enhet blir kunden ombedd att manuellt samla in de data som krävs för att Hewlett Packard Enterprise ska kunna inkludera enheten i de rapporter som anges ovan. I detta fall kommer HPE att ge kunden tydliga instruktioner om hur och när nödvändiga data ska samlas in och överföras manuellt. Dessa data behöver förmedlas till HPE inom de angivna tidsramarna för att HPE ska kunna inkludera dem i de rapporter som anges ovan. Annars har HPE ingen skyldighet att tillhandahålla de ovan angivna rapporterna om dessa enheter och detta kommer inte att leda till någon reduktion av avgiften för HPE Proactive Care Service.

En lista över de enheter som stöds för närvarande är tillgänglig som en del av informationen för Insight Remote Support [hpe.com/services/getconnected](https://hpe.com/services/getconnected).

### Produkter som kan omfattas av tjänsten

Den här tjänsten är endast tillgänglig för utvalda servrar, programvaror, lagringsenheter, lagringsarrayer, nätverksenheter och lagringsnätverk, enligt vad som anges på [hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts](https://hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts).

Innehållet i denna tjänst kan variera, eller vara begränsat, beroende på specifika enheter och program. Vänd dig till ett Hewlett Packard Enterprise-säljkontor eller en Hewlett Packard Enterprise-representant om du vill veta mer om begränsningar och den lokala tillgången.

**Allmänna begränsningar**

Hewlett Packard Enterprise-personal utför alla nödvändiga förebyggande tjänster som definieras i tabell 3 på vardagar under HPE:s lokala kontorstid med undantag för dagar då HPE har stängt, antingen på distans eller på platsen och enligt HPE:s bedömning. Om dessa tjänster blir nödvändiga på andra tider kan de tillhandahållas om de finns tillgängliga lokalt och ytterligare avgifter kan komma att tillämpas.

Hewlett Packard Enterprise förbehåller sig rätten att avgöra vilken lösning som ska tillämpas för alla servicebeställningar.

Åtgärder av bland annat följande typ ingår inte i tjänsten:

- Tjänster som krävs för att kunden inte har implementerat en så kallad systemfix eller inte utfört en reparation, programvarukorrigerig eller modifiering som tillhandahållits av Hewlett Packard Enterprise.
- Tjänster som enligt Hewlett Packard Enterprises uppfattning krävs på grund av att icke HPE-personal gjort otillåtna försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, firmware eller programvara.
- Funktionstester av tillämpningsprogram eller ytterligare tester som begärs av kunden.
- Service som, enligt Hewlett Packard Enterprises bedömning, krävs till följd av olämplig hantering eller användning av produkterna eller utrustningen.
- Tjänster som krävs på grund av att kunden inte har vidtagit åtgärder som Hewlett Packard Enterprise tidigare informerat om.
- Säkerhetskopiering och återställning av operativsystem, annan programvara och data.
- Implementering av de eventuella rekommendationer som Hewlett Packard Enterprise ger som en del av tjänsten.
- Installation av firmware och/eller programvaruuppdateringar som kan installeras av kunden i förekommande fall.

**Garanterad reparationstid för hårdvara**

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

Tillvalen för garanterad reparationstid anges i avsnittet "HPE Proactive Care Service med 6 timmars garanterad reparationstid" (se tabell 4). Alla garanterade reparationstider kan variera lokalt. Vänd dig till närmaste Hewlett Packard Enterprise-säljkontor för detaljerad information om tillgänglighet.

Den garanterade åtgärdstiden kan variera för vissa produkter.

Garanterad åtgärdstid gäller inte programvaruprodukter eller när kunden väljer att låta Hewlett Packard Enterprise förlänga diagnosen istället för att utföra rekommenderade procedurer för återställning av servern.

En garanterad reparationstid tillämpas inte om kunden inte installerar och använder den senaste versionen av Remote Support Technology på alla enheter. Garanterad reparationstid är inte heller tillgänglig för enheter som inte stöds av Remote Support Technology. Kunden förblir fullt betalningsansvarig för alla avgifter som uppkommer i samband med tillhandahållandet av HPE Proactive Care Service.

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

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

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

Om kunden samtycker till att själv utföra reparationen och en del som kan installeras av kunden tillhandahålls för att återställa systemet till fungerande skick, gäller inte servicenivån med service på platsen. I sådana fall levererar Hewlett Packard Enterprise sådana delar som är kritiska för produktens funktion och som kan bytas ut av kunden med expressförsändelse till kundens anläggning. Mer information om delar som kan repareras av kunden och procedurerna i samband med sådana delar finns på [hpe.com/info/csr](https://hpe.com/info/csr).

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

- Eventuella åtgärder av kunden (eller avsaknad av åtgärder från kunden) som påverkar reparationsprocessen
- Eventuella automatiska återställningsprocesser som föranleds av att hårdvaran inte fungerar, som en omkonstruktion av diskmekanismen eller omflyttningsprocesser
- Eventuella andra aktiviteter som inte är specifika för reparationen av hårdvaran men som krävs för att verifiera att hårdvarufelet har åtgärdats, t.ex. omstart av operativsystemet

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

**Hårdvaruservice på platsen**

Efter Hewlett Packard Enterprises bedömning utförs service med en kombination av fjärrdiagnostik och -support, service utförd på platsen och andra servicemetoder. Andra servicemetoder kan innefatta leverans av delar som kan bytas av kunden, t.ex. tangentbord, mus, andra delar som klassificerats som utbytbara av kunden, eller en hel utbytesprodukt. HPE avgör vilken servicemetod som är lämplig för att man ska kunna utföra snabb och effektiv support.

För svarstid för hårdvaruservice på platsen rekommenderar Hewlett Packard Enterprise att kunden installerar och använder tillämplig fjärrsupportlösning med en säker anslutning till HPE, så att servicen kan utföras. Svarstiderna är beroende av var kundens anläggning ligger i förhållande till ett angivet Hewlett Packard Enterprise-supportkontor. Kunden bör kontakta Hewlett Packard Enterprises servicerepresentant för att kontrollera om tjänsten är tillgänglig.

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

När en auktoriserad Hewlett Packard Enterprise-representant anländer till kundens anläggning fortsätter denna att utföra service antingen på platsen eller på distans, beroende på vad HPE anser vara lämpligt, tills produkterna är reparerade. Arbetet kan tillfälligt avbrytas om delar eller ytterligare resurser krävs, men återupptas så fort dessa blir tillgängliga. Slutförande av arbete gäller eventuellt inte för support på platsen för stationära och mobila datorer och konsumentprodukter. Reparationen anses utförd när HPE har verifierat att hårdvarufelet är korrigerat eller att hårdvaran bytts ut.

Oavsett eventuella motstridiga uppgifter i det här dokumentet eller i Hewlett Packard Enterprises aktuella försäljningsvillkor, kommer HPE, för utvalda lagringsarrayer och bandprodukter i storföretagsklass, att ge support för och byta ut defekta eller förbrukade batterier som är av kritisk betydelse för att den produkt som omfattas av avtalet ska fungera.

För incidenter i hårdvara som omfattas av avtalet och som inte kan lösas på distans, utför Hewlett Packard Enterprise det arbete som kan anses rimligt för att åtgärda problemet på plats enligt den servicenivå för åtgärdande support på platsen som köpts för den berörda enheten.

Med svarstid för service på platsen avses den tidsperiod som börjar när den första servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av Hewlett Packard Enterprise enligt avsnittet **Allmänna bestämmelser**. Svarstiden för service på platsen slutar när den auktoriserade Hewlett Packard Enterprise-representanten anländer till kundens anläggning, eller när den rapporterade händelsen avslutas till följd av att HPE har fastställt att den för närvarande inte kräver att arbete utförs på platsen.



Svarstiderna mäts endast under servicefönstret och kan överföras till nästkommande dag som innehåller ett servicefönster. Tillgängliga svarstider för hårdvaruservice för utvalda produkter anges i alternativen för servicenivå i tabell 4. Alla svarstider är beroende av tillgängliga resurser. Vänd dig till ett lokalt Hewlett Packard Enterprise-säljkontor för detaljerad information om tillgängliga svarstider.

Om en del som kunden själv kan byta ut tillhandahålls för att återställa systemet till fungerande skick, gäller inte svarstiden för service på platsen, om en sådan finns. I sådana fall levererar Hewlett Packard Enterprise sådana delar som är kritiska för produktens funktion och som kan bytas ut av kunden med expressförsändelse till kundens anläggning. Mer information om delar som kan bytas ut av kunden och procedurerna i samband med sådana delar finns på: [hpe.com/info/csr](http://hpe.com/info/csr).

### **Programvara**

Om kunden har flera system på samma plats kan Hewlett Packard Enterprise begränsa det antal fysiska leveranser av programvaru- och dokumentationsuppdateringar som tillhandahålls inom ramen för denna tjänst.

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

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

### **Begränsningar i de tillvalsfunktioner som ger rätt att behålla defekta medier och omfattande rätt att behålla defekta medier**

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

Datalagrande komponenter som av Hewlett Packard Enterprise specificeras som förbrukningsartiklar och/eller har nått den gräns för maximal livslängd och/eller maximal användning som finns angiven i tillverkarens användarmanual, snabbspecifikationerna för produkten eller det tekniska databladet täcks inte av den här tjänsten.

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

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

## Förutsättningar för tjänsten

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

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

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

För åtaganden med garanterad reparationstid kräver Hewlett Packard Enterprise att alla enheter och konfigurationer måste stödjas av Remote Support Technology och att kunden måste installera och använda den senaste versionen av Remote Support Technology med en säker anslutning till HPE för att tjänsten ska kunna levereras.

Installation och användning av Remote Support Technology, inklusive installation av och aktivering av eventuella agenter och dataöverföringar till Hewlett Packard Enterprise, krävs för leverans av rapporter om firmware- och programvaruversioner, rapporter från proaktiva genomsökningar, garanterad reparationstid, fjärrhetsövervakning och automatisk ärendeloggning inom ramen för HPE Proactive Care Service. Under den tid då kunden inte har utnyttjat Remote Support Technology, eller om kundens konfigurationer eller enheter inte stöds av Remote Support Technology och kunden inte vidtar åtgärder för att tillhandahålla erforderliga data till HPE, är HPE inte skyldig att utföra tjänster och kunden blir fullt betalningsskyldig för alla kostnader i samband med tillhandahållandet av HPE Proactive Care Service.

Installation av firmware och programvara som kan installeras av kunden ska utföras av kunden. Ytterligare avgifter debiteras om kunden önskar att Hewlett Packard Enterprise ska installera uppdateringar av firmware och programvara som kan installeras av kunden. Eventuella ytterligare avgifter till kunden debiteras på löpande räkning, såvida inget annat överenskommit skriftligen mellan HPE och kunden. För att kunna köpa denna tjänst måste kunden ha rätt licens för att använda den version av programvaruprodukten som är aktuell i början av supportavtalets löptid. I annat fall kan en ytterligare avgift debiteras för att kunden ska bli berättigad till att köpa tjänsten.

Kunden måste rätteligen ha införskaffat licens för den eventuella underliggande firmware som täcks inom ramen för dessa tjänster.

## Kundens ansvar

Om kunden inte fullgör sitt ansvar är Hewlett Packard Enterprise eller Hewlett Packard Enterprises auktoriserade serviceleverantör, efter HPE:s gottfinnande, inte skyldiga att leverera tjänsterna enligt beskrivningen och kan utföra tjänsterna på kundens bekostnad enligt gällande taxa för tid och material.

Kunden måste tillhandahålla korrekt och fullständig information i god tid för att Hewlett Packard Enterprise ska kunna utföra tjänsterna.

När det gäller de proaktiva tjänster som ingår i HPE Proactive Care Service ska kunden förse HPE med kontaktuppgifter (namn, e-postadress och telefonnummer) till den systemansvariga person som i första hand ansvarar för driften i den infrastruktur som täcks av HPE Proactive Care. Kundens systemansvariga person kommer att användas som primär kontakt vid inledande servicestart och allmänna ärenden.

För att en garanterad reparationstid ska kunna hållas måste kunden ge omedelbar och obegränsad åtkomst till systemet enligt Hewlett Packard Enterprises önskemål. Åtagandet om garanterad reparationstid gäller inte när åtkomst till systemet, vilket omfattar fysisk åtkomst, felsökning på distans och/eller verktyg för hårdvarudiagnostik, fördröjs eller nekas. Om kunden begär planerad service börjar den garanterade reparationstiden från och med den överenskomna tidpunkten.

Om Hewlett Packard Enterprise så begär, ska kunden vara behjälplig vid HPE:s arbete med problemlösning på distans såväl som med proaktiva åtgärder.

Kunden ska utföra följande:

- Starta självtester och/eller installera och köra andra diagnostikverktyg och program
- Installera uppdateringar och korrigeringar av firmware som kan installeras av kunden
- Köra "skript" för datainsamling för Hewlett Packard Enterprises räkning när dessa inte kan initieras med hjälp av Remote Support Technology
- Tillhandahålla all information som är nödvändig för att Hewlett Packard Enterprise ska kunna leverera professionell fjärrsupport vid lämplig tidpunkt och för att HPE ska kunna fastställa vilken supportnivå som är lämplig
- Utföra andra åtgärder som kan anses rimliga, för att hjälpa Hewlett Packard Enterprise att identifiera och lösa problemet, på begäran av HPE

Kunden ansvarar för att installera och konfigurera alla enheter som stöds samt underhålla Remote Support Technology så att det finns en säker anslutning till Hewlett Packard Enterprise. Kunden ansvarar för att tillhandahålla alla nödvändiga resurser i enlighet med versionsnoteringarna för Remote Support Technology i syfte att möjliggöra leverans av tjänsten och eventuella tillval. Kunden måste även tillhandahålla all hårdvara som krävs för att Remote Support Technology ska kunna installeras. När en fjärrsupportlösning installeras, måste kunden också upprätthålla de kontaktuppgifter som konfigureras i den version av Remote Support Technology som HPE kommer att använda vid support av hårdvarufel. För att få Proactive Care Services proaktiva åtgärder, måste kunden länka sitt HPE Passport till ett eller flera giltiga serviceavtal och aktivera Remote Support Technology datainsamling enligt [hpe.com/services/proactivecarecentral](https://hpe.com/services/proactivecarecentral).

Kunden bör kontakta en lokal Hewlett Packard Enterprise-representant för ytterligare information om krav, specifikationer och undantag. För planerad service måste kunden omgående göra utrustningen tillgänglig för HPE för åtgärdande aktiviteter vid den i förväg överenskomna tidpunkten.

I fall där delar som är reparerbara av kunden eller utbytesprodukter levereras för att lösa ett problem, är kunden ansvarig för att den defekta delen eller produkten returneras inom den tidsperiod som angetts av Hewlett Packard Enterprise. Om HPE inte erhåller den defekta delen eller produkten inom den angivna tidsperioden eller om delen eller produkten är avmagnetiserad eller fysiskt skadad när den kommer fram, måste kunden betala det av HPE fastställda listpriset för den defekta delen eller produkten.

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

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

Kunden ansvarar för att testa eventuella förebyggande rekommendationer innan de implementeras i produktionen i syfte att se till och bekräfta att de fungerar tillsammans med övriga komponenter i IT-miljön. Innan några rekommendationer implementeras ska kunden ta del av och sätta sig in i eventuella förhandskrav, procedurer eller förutsättningar som specificeras i den dokumentation som medföljer uppdateringen.

Kunden ska utföra följande:

- Registrera sig som användare av Hewlett Packard Enterprises eller tredje parts elektroniska verktyg för att få åtkomst till kunskapsdatabaser och erhålla produktinformation. HPE kommer att förse kunden med nödvändiga uppgifter för registrering; för vissa produkter krävs det dessutom att kunden accepterar leverantörens villkor för att använda det elektroniska verktyget.

- Tillhandahålla uppdaterad och korrekt kontaktinformation hos Hewlett Packard Enterprise eller tredje parts elektroniska verktyg.
- Behålla och på Hewlett Packard Enterprises begäran tillhandahålla alla originalprogramlicenser, licensavtal, licensnycklar och registreringsuppgifter angående prenumerationer som krävs för denna tjänst.
- Ansvara för att vidta åtgärder när kunden per brev eller e-post blir aviserad om att en programvaruuppdatering kan laddas ned, eller beställa den nya programvaruuppdateringen för medier när detta alternativ är tillgängligt.
- Använda alla programvaruprodukter i enlighet med aktuella licensvillkor för Hewlett Packard Enterprise-programvara motsvarande kundens erforderliga underliggande programvarulicens eller i enlighet med de aktuella licensvillkoren från tillverkaren av tredjepartsprogramvaran, om tillämpligt. Detta innebär alla ytterligare licensvillkor för programvara som kan medfölja programvaruuppdateringar som tillhandahålls inom ramen för denna tjänst.

Om Hewlett Packard Enterprise kräver det, måste kunden eller Hewlett Packard Enterprises auktoriserade representant aktivera hårdvaran där tjänsten ska utföras inom 10 dagar efter köpet av denna tjänst, via registreringsanvisningarna i dokumentationen för supporttjänsterna eller e-postmeddelandet från HPE, eller genom andra instruktioner som ges av HPE. Om en produkt som omfattas av tjänsten flyttas, måste den aktiveras och registreras (eller korrekt ändring av den befintliga HPE-registreringen görs) inom 10 dagar efter ändringen.

Kunden ansvarar för säkerheten hos den egna och konfidentiella informationen. Kunden ansvarar för att på korrekt sätt rensa i eller ta bort data från produkter som kan komma att bytas ut och returneras till Hewlett Packard Enterprise som en del av reparationsprocessen i syfte att skydda kundens data. Mer information om kundens skyldigheter, inklusive de som anges i Hewlett Packard Enterprises policy för rensning av medier och policyn för mediehantering för kunder inom vårdsektorn, finns på [hpe.com/mediahandling](https://hpe.com/mediahandling).

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

- Behålla de datalagrande komponenter som täcks och som byts ut under support som levereras av Hewlett Packard Enterprise.
- Säkerställa att eventuella känsliga kunddata på den behållna komponenten förstörs eller hålls i säkert förvar.
- Ha en auktoriserad representant på plats som kan ta hand om den defekta datalagrande komponenten, acceptera utbyteskomponenten, förse Hewlett Packard Enterprise med identifieringsinformation, t.ex. serienummer, för varje datalagrande komponent som behålls inom ramen för tillvalstjänsten och som, på HPE:s begäran, kan skriva under ett av Hewlett Packard Enterprise tillhandahållt dokument som ett bevis på att den datalagrande komponenten behållits.

- Förstöra den behållna datalagrande komponenten och/eller säkerställa att den inte tas i bruk igen.
- Kassera alla behållna datalagrande komponenter i enlighet med gällande regler och miljölagstiftning.

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

## Allmänna bestämmelser

Hewlett Packard Enterprise bekräftar en servicebeställning genom att registrera ett ärende, informera kunden om supportärendets ID och bekräfta prioritetsgraden för incidenten samt hur lång tid det kommer att ta innan åtgärdande support påbörjas. Obs! För händelser som tas emot via HPE:s elektroniska fjärrsupportlösningar måste HPE kontakta kunden, tillsammans med kunden fastställa hur allvarlig incidenten är och ordna åtkomst till systemet innan den garanterade åtgärdstiden eller hårdvaruservicen på platsen inom en viss tid kan börja.

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

Så här graderas prioritetsnivåerna för en incident:

**Tabell 7. Prioritetsnivåer för incidenter**

<b>Grad 1</b>	Kritiskt driftstopp	Till exempel ett stopp i produktionsmiljön; ett produktionssystem eller en produktionsapplikation har stoppats eller är utsatt för allvarlig risk; data har förstörts, förlorats eller är utsatta för risk; verksamheten påverkas allvarligt; säkerheten är i fara.
<b>Grad 2</b>	Kritisk försämring	Till exempel allvarliga försämringar av produktionsmiljön; ett produktionssystem eller en produktionsapplikation är utsatt för avbrott eller fara; det finns risk för återkommande problem; verksamheten påverkas på ett betydande sätt.
<b>Grad 3</b>	Normal	Till exempel stopp eller försämrad funktion i ett icke-produktionssystem (t.ex. ett testsystem); försämrad funktion i ett produktionssystem eller en produktionsapplikation, där korrigerande åtgärd vidtagits; förlust av icke-kritiska funktioner; begränsad inverkan på verksamheten.
<b>Grad 4</b>	Låg	Ingen inverkan på verksamheten eller användarna.

## Beställningsinformation

Alla enheter och tillval med individuellt sålda supporttjänster måste beställas med samma servicenivå som den produkt eller det chassi som de är installerade i, om denna servicenivå är tillgänglig för dessa enheter.

På grund av tjänsternas integrerade natur är inte HPE Proactive Care utformat för att säljas med konfigurationer som endast omfattar programvara. Programvaran och hårdvaran måste köpas med samma HPE Proactive Care-servicenivå.

Lokal tillgänglighet: Kunden kan beställa support ur Hewlett Packard Enterprises aktuella supportutbud. Vissa erbjudanden, funktioner och omfattningar (och relaterade produkter) är eventuellt inte tillgängliga i alla länder eller områden.

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

För ytterligare information eller för att beställa HPE Proactive Care Service, kontakta en lokal Hewlett Packard Enterprise-representant eller en auktoriserad Hewlett Packard Enterprise-återförsäljare och hänvisa till följande produktnummer (där x står för det antal år som tjänsten gäller; alternativen är 3, 4 eller 5 år).

**Tabell 8.** HPE Proactive Care konfigurerbara/fasta supporttjänster

<b>H1K90Ax</b>	HPE Proactive Care NBD SVC
<b>H1K91Ax</b>	HPE Proactive Care NBD wDMR SVC
<b>H1K92Ax</b>	HPE Proactive Care 24x7 SVC
<b>H1K93Ax</b>	HPE Proactive Care 24x7 wDMR SVC
<b>H1K94Ax</b>	HPE Proactive Care CTR SVC
<b>H1K95Ax</b>	HPE Proactive Care CTR wDMR SVC

**Tabell 9.** HPE Proactive Care avtalstjänster

<b>H1K90AC</b>	HPE Proactive Care NBD SVC
<b>H1K91AC</b>	HPE Proactive Care NBD wDMR SVC
<b>H1K92AC</b>	HPE Proactive Care 24x7 SVC
<b>H1K93AC</b>	HPE Proactive Care 24x7 wDMR SVC
<b>H1K94AC</b>	HPE Proactive Care CTR SVC
<b>H1K95AC</b>	HPE Proactive Care CTR wDMR SVC

En komplett lista över icke konfigurerbara/fasta pakettjänster inom HPE Proactive Care tillhandahålls av din lokala Hewlett Packard Enterprise-representant eller Hewlett Packard Enterprise-återförsäljare.

### Resurser

Insight Remote Support  
versionsnoteringar:

[hpe.com/services/getconnected](http://hpe.com/services/getconnected)

HPE Proactive Care lista över produkter  
som stöds:

[hpe.com/services/](http://hpe.com/services/)

[proactivecaresupportedproducts](http://proactivecaresupportedproducts)

Programvarulista samarbetsstöd som  
tillhandahålls av HPE:

[hpe.com/services/collaborativesupport](http://hpe.com/services/collaborativesupport)

HPE Proactive Select-tjänster:

[hpe.com/services/proactiveselect](http://hpe.com/services/proactiveselect)

HPE Support Center:

[hpe.com/support/hpesc](http://hpe.com/support/hpesc)

HPE:s policy för rensning och hantering  
av medier:

[hpe.com/mediahandling](http://hpe.com/mediahandling)

HPE omfattande rätt att behålla defekt  
material

[hpe.com/services/cdmr](http://hpe.com/services/cdmr)

Info om reparerbarhet för kunden:

[hpe.com/info/csr](http://hpe.com/info/csr)

## Ytterligare information

Om du vill ha ytterligare information om HPE Proactive Care Service eller andra  
supporttjänster kan du vända dig till något av våra försäljningskontor världen över eller  
besöka följande webbplats: [hpe.com/services/support](http://hpe.com/services/support)



Anmäl dig för uppdateringar