

HP:s implementeringstjänst för firmwareuppdatering



HP Services

Tjänstens fördelar

- Firmwareuppdateringar tillhandahålls på ett sätt som orsakar minsta möjliga avbrott i IT-miljön.
- Tjänsten är utformad för att din IT-personal ska kunna koncentrera sig på kärnverksamhet och uppgifter med högre prioritet.
- Tjänsten levereras vid en gemensamt överenskommen tidpunkt som passar din organisation mellan 8.00 och 17.00 lokal tid måndag till fredag, utom på HP:s helgdagar.

Tjänstens egenskaper – några exempel

- Planering och förberedelser
- Implementering av firmwareuppdateringar
- Förberedelse av rapport
- Möte med genomgång

Översikt

HP:s implementeringstjänst för firmwareuppdatering är en teknisk tjänst för implementering av firmwareuppdateringar för utvalda server-, lagrings- och lösningsprodukter från HP, där vi tar hänsyn till relevanta samband mellan olika versioner inom din IT-miljö. Vänd dig till din HP-representant om du vill ha information om de produkter som tjänsterna avser.

Den här tjänsten säljs i block om fyra (4) timmars arbete med implementering av firmwareuppdateringar på per-produkt-basis. HP:s representant hjälper dig att bedöma vilken omfattning av tjänsten som du behöver beställa för just dina HP-produkter. HP utför tjänsterna för den valda produkten enligt vad som specificeras under "Tjänstens egenskaper" nedan och utför arbete i upp till maximalt fyra (4) timmar. Du kan behöva beställa ytterligare kvantiteter av implementeringstjänsten för firmwareuppdatering för att uppdateringen av den valda produkten ska kunna slutföras.

Firmwareuppdateringar för HP:s server-, lagrings- och lösningsprodukter krävs med jämna mellanrum och syftar till att förebygga problem som orsakas av kända problem samt att förbättra produkterna. HP:s specialiserade tekniska resurser utför dessa uppdateringar, och upprättar tillsammans med dig ett schema för implementeringen, där målet är att orsaka så korta avbrott som möjligt i din IT-miljö. Tjänsten inkluderar inte själva firmwareuppdateringarna eller rättigheterna till dessa. Du måste själv ha införskaffat uppdateringarna på rättmätigt sätt för att få utnyttja dessa tjänster. För tillgång till uppdateringarna kan det krävas att du har ett gällande supportavtal, eller att du köper dem via ytterligare supportkontrakt.

Tjänstens egenskaper

Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Tjänst	Leveransspecifikationer
Planering och förberedelser	<p>HP:s servicespecialist kommer att:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kontrollera att alla förutsättningar för tjänsten är uppfyllda, vilket i tillämpliga fall omfattar en genomgång av den kompatibilitetsanalysrapport som kunden tillhandahåller• Upprätta en plan för firmwareimplementering för de produkter som tjänsten köpts för, tillsammans med aktuella versioner och målversioner• Dokumentera HP:s rekommendationer om i vilken ordning uppdateringarna bör utföras, inklusive eventuella uppdateringar som kunden måste genomföra innan HP:s servicespecialist kan uppdatera HP-produkterna• Utarbeta ett schema för implementeringsprocessen, som anger om den kommer att ske under normal kontorstid (se ovan), om den kommer att utföras via en fjärrtjänst eller på plats samt om systemen kommer att uppdateras online (under normal drift) eller behöver tas ur drift. Arbete som utförs utanför HP:s normala kontorstid kan föranleda extra avgifter

Tabell 1. Tjänstens innehåll (forts)

Tjänst	Leveransspecifikationer
	<ul style="list-style-type: none">• Diskutera vilka kundens skyldigheter är under uppdateringarna, till exempel om det är nödvändigt att avsluta program eller koppla bort målprodukterna från nätverket, vem som ska sköta dessa uppgifter för kundens räkning, eventuella förutsättningar för att få uppgifterna utförda samt vilka kundkontakter och eskaleringsvägar som ska användas när uppdateringarna implementeras.• Diskutera uppdateringsprocessen och schemat för denna och komma överens om en plan för firmwareimplementeringen
Implementering av firmwareuppdateringar	HP:s servicespecialist implementerar firmwareuppdateringarna för varje produkt som tjänsten köps för i enlighet med implementeringsplanen.
Förberedelse av rapport	HP:s servicespecialist uppdaterar planen för firmwareimplementering med information om vilket arbete som utförts, inklusive vilka versioner som installerats i varje produkt.
Avslutande möte med genomgång	HP har ett möte med kunden där man stämmer av vilket arbete som utförts och presenterar en uppdaterad plan för firmwareimplementering.

Begränsningar av servicen

Tjänsterna utförs i upp till maximalt fyra (4) timmar och är specifikt begränsade till genomförandet av de tjänster för implementering av firmwareuppdateringar som gäller för den specifika produkt som implementeras. Eventuell outnyttjad tid av de fyra (4) timmar som avsatts för varje köpt implementeringstjänst för firmwareuppdatering kan inte krediteras eller användas för att tillhandahålla samma tjänster för andra produkter eller för att tillhandahålla eventuella andra produkter eller tjänster.

Tjänsterna kommer enligt HP:s godtycke antingen att levereras på plats eller via fjärrservice, och kommer att levereras mellan 8.00 och 17.00 måndag till fredag, med undantag för HP:s helgdagar.

Tjänsten är endast tillgänglig för produkter som kan uppgraderas av kunden själv (CSU-Customer Self Upgradable). Den täcker inte icke-CSU-firmwareplattformar.

Tjänsten omfattar en uppgradering av programmet HP Command View EVA om en sådan uppgradering är nödvändig. Den omfattar däremot inte en nyinstallation av Command View EVA i ett nytt system. Om en sådan installation krävs kan du erhålla den genom att köpa en installations- och starttjänst för HP Command View EVA.

Denna tjänst är begränsad till utvalda HP-produkter på en fysisk plats hos kunden.

HP ansvarar inte för eventuella kompatibilitetsproblem som kan uppstå som ett resultat av att dessa implementeringstjänster tillhandahålls.

Åtgärder av bland annat följande typ ingår inte i tjänsten:

- Installation eller konfiguration av maskin- eller programvaruprodukter.
- Inläsning, hantering, migrering eller manipulering av kundens produktionsdata.
- Drifttest av applikationer eller felsökning av anslutningar, kompatibilitet, nätverkskompatibilitet eller andra problem.
- Omkonfiguration eller installation av programdrivrutiner eller programrättelser som krävs för att miljön ska uppnå en kompatibel, stödd konfiguration inför firmwareuppdateringen.
- Eventuella uppgraderingar eller installationer av eventuella befintliga fjärrverktyg (som HP Systems Insight Manager, HP Insight Remote Support och HP 3PAR Service Tools).

Förutsättningar

Kunden ansvarar för att genomföra en kompatibilitetsanalys innan tjänsten utförs för att minska risken för problem med kompatibiliteten mellan olika versioner.

Kunden måste bekräfta att denna analys har skett samt förse HP med en kopia av analysen, så att HP kan avgöra om förutsättningarna för utförandet av servicen är de rätta.

HP kan tillhandahålla en kompatibilitetsanalys för firmware som en separat HP-tjänst mot en extra avgift om detta skulle krävas.

HP förbehåller sig rätten att neka till att utföra en firmwareuppdatering om det efter bedömning av HP:s servicespecialist föreligger en icke godtagbar risk för kompatibilitetsproblem.

Tjänsten måste köpas för varje HP-produkt som kräver denna implementeringstjänst för firmwareuppdatering. Tjänsten kan behöva köpas i en viss mängd för att en firmwareuppdatering ska kunna slutföras.

Kunden måste använda eller tillåta att HP använder de HP-verktyg som erfordras för att möjliggöra firmwareuppdateringarna.

Kunden måste ha införskaffat firmwareuppdateringarna på rättmätigt sätt och kunna bevisa för HP att detta skett.

Kundens ansvar

Kunden ska:

- Tillhandahålla licensbevis för de firmwareuppdateringar som implementeras.
- Tillhandahålla en kopia av analysrapporten för firmwarekompatibilitet i god tid för att HP ska hinna gå igenom den och avgöra om det är möjligt att genomföra tjänsten.
- Tillhandahålla en lämplig arbetsyta för utförande av tjänsten, inklusive tillgång till en extern telefonlinje, strömförsörjning och eventuella nödvändiga nätverksanslutningar.
- Ge HP fullständig och obegränsad tillgång till alla utrymmen där tjänsten ska utföras.
- Kontakta en servicespecialist från HP inom 90 dagar efter inköp av tjänsten för att planera leveransen.
- Utse en person ur sin personal som för kundens räkning beviljar alla godkännanden, tillhandahåller information och på annat sätt är tillgänglig för att assistera HP och underlätta leverans av tjänsten.
- Se till att alla förutsättningar för tjänsten enligt avsnittet "Förutsättningar" har uppfyllts.
- Följa alla licensvillkor och bestämmelser för användning gällande de HP serviceverktyg som används för att underlätta utförandet av tjänsten, om tillämpligt.
- Ansvara för all säkerhetskopiering och återställning av data.
- Lösa eventuella problem eller skapa förutsättningar inom IT-miljön som identifieras i planen för firmwareimplementering, innan installationen av firmwareuppdateringarna sker.

Allmänna bestämmelser

HP förbehåller sig rätten att ändra priset på denna tjänst om kunden inte planerar in och möjliggör leverans inom 90 dagar efter köpet.

HP förbehåller sig rätten att på löpande räkning debitera kunden för eventuellt extra arbete som utförts på grund av att förutsättningarna för tjänsten inte var uppfyllda eller för att kunden inte uppfyllt andra nödvändiga krav.

HP:s förmåga att leverera denna tjänst är beroende av att kunden enligt tidsplanen samarbetar fullt ut med HP vid planering och utförande, samt att den information som kunden ger HP är korrekt och fullständig.

Service som tillhandahålls utanför HP:s normala kontorstid kan vara belagd med extra avgifter.

Delar av tjänsten levereras på distans eller på plats, efter HP:s eget val.

Den här tjänsten omfattar inte någon analys av firmware- och programvaruversioner inom IT-miljön. En sådan analys är tillgänglig från HP som en separat tjänst mot en extra avgift om så önskas.

Resekostnader ingår inte och kan tillämpas. Hör med ditt lokala HP-kontor.

Vänd dig till en lokal auktoriserad HP-representant för att ta reda på om tjänsten är tillgänglig på en viss plats.

Åtgärder av bland annat följande typ ingår inte i tjänsten:

- Alla tjänster som inte är tydligt specificerade i detta dokument.
- Tjänster som enligt HP:s uppfattning är nödvändiga till följd av att icke HP-personal gjort otillåtna försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, firmware eller programvara.

Beställningsinformation

Den här tjänsten tillhandahålls i block om fyra (4) timmars arbete som utförs av HP:s servicespecialist vid en specificerad tidpunkt. De flesta uppdrag kräver att tjänsten beställs i en viss mängd, beroende på vilken typ och hur många HP-produkter som ska uppdateras. Om du vill beställa HP:s implementeringstjänst för firmwareuppdatering kan du vända dig till en HP-säljare eller en auktoriserad HP-återförsäljare för att få hjälp med att uppskatta vilken kvantitet av tjänsten som krävs för att uppdatera den aktuella uppsättningen HP-produkter. Följande produktnummer gäller:

För konfigurerbara HP Care Pack-tjänster:

- HM002A1 för HP:s implementeringstjänst för firmwareuppdatering (för HP:s lagringsprodukter)
- HL934A1 för HP:s implementeringstjänst för firmwareuppdatering (för HP Integrity-serverar)
- HL997A1 för HP:s implementeringstjänst för firmwareuppdatering (för HP ProLiant-serverar)

För icke-konfigurerbara HP Care Pack-tjänster:

- U1H22E för HP:s implementeringstjänst för firmwareuppdatering (för HP:s lagringsprodukter)
- U1H27E för HP:s implementeringstjänst för firmwareuppdatering (för HP Integrity-serverar)
- U1H28E för HP:s implementeringstjänst för firmwareuppdatering (för HP ProLiant-serverar)

För HP Per Event-tjänsten:

- HM002AE för HP:s implementeringstjänst för firmwareuppdatering

För HP:s avtalstjänst:

- HM002AC för HP:s implementeringstjänst för firmwareuppdatering

Ytterligare information

Ytterligare information om HP:s tjänster kan du få på något av våra säljkontor världen över eller på vår webbplats: hp.com/services

Registrera dig för uppdateringar
hp.com/go/getupdated



Visa dina kollegor



Betygsätt det här dokumentet

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

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

4AA4-7728SVE, september 2013

