

HPE Foundation Care-service

Supportserviceydelser

Hovedpunkter for serviceydelserne

- Valg af Foundation Care serviceniveauer
- Eskalering
- HPE's elektroniske fjernsupportløsning
- Grundlæggende softwaresupport og hjælp til supporthenvendelser om software fra andre leverandører end HPE på kvalificerede HPE-hardwareprodukter
- Adgang til elektroniske supportoplysninger og serviceydelser
- **Hardwaresupport:**
 - Fjerndiagnosticering af problemer og support
 - Onsite hardwaresupport
 - Reservedele og materialer
 - Firmwareopdateringer til udvalgte produkter
 - Periodisk vedligeholdelse (kun inkluderet for visse kvalificerede produkter)
- **Softwaresupport:**
 - Adgang til tekniske specialister
 - Licens til at bruge softwareopdateringer
 - Softwaresupport
 - Installationssupport
 - Support til softwarefunktioner og drift
 - Opdateringer af software og dokumentation
 - Hewlett Packard Enterprises anbefalet metode til opdatering af software og dokumentation
- **Valgfrie serviceydelser:**
 - Tilbageholdelse af defekte medier (kun for kvalificerede hardwareprodukter)
 - Omfattende tilbageholdelse af defekt materiale (kun for kvalificerede hardwareprodukter)
 - Forebyggende vedligeholdelse (kun for kvalificerede hardwareprodukter, kun tilgængelig med HPE Contractual Services)

HPE Foundation Care-service består af omfattende hardware- og softwareserviceydelser, hvis formål er at øge tilgængeligheden af din it-infrastruktur. Hewlett Packard Enterprises tekniske specialister samarbejder med dine it-medarbejdere for at løse hardware- og softwareproblemer med HPE-produkter og udvalgte tredjepartsprodukter.

For hardwareprodukter, der er omfattet af HPE Foundation Care, inkluderer servicen fjerndiagnosticering og fjernsupport samt hardwarereparation på stedet, hvis det er nødvendigt for at løse et problem. For kvalificerede HPE-hardwareprodukter kan denne service også inkludere grundlæggende softwaresupport og hjælp til supporthenvendelser for udvalgt software fra andre leverandører end HPE. Kontakt HPE for nærmere oplysninger om og bestemmelse af, hvilke kvalificerede softwareprodukter der kan være en del af din hardwareproduktdekning. For softwareprodukter, der er dækket af HPE Foundation Care, yder HPE teknisk fjernsupport og adgang til softwareopdateringer og programrettelser. HPE udgiver opdateringer til software- og referencemanualer, så snart de er tilgængelige for visse HPE-understøttede softwareprodukter til alle systemer, processorer, processorkerner og slutbrugere, hvis det tillades i softwarelicensen fra HPE eller den oprindelige producent. Opdateringer til visse HPE-understøttede tredjepartssoftwareprodukter medtages, når de bliver tilgængelige fra den oprindelige softwareproducent.

Desuden giver HPE Foundation Care-service elektronisk adgang til relaterede produkt- og supportoplysninger, hvilket giver dine it-medarbejdere mulighed for at finde disse vigtige, kommercielt tilgængelige oplysninger. For tredjepartsprodukter afhænger adgangen af tilgængeligheden af oplysninger fra den oprindelige producent.

Du kan vælge mellem en række niveauer for reaktiv support til at opfylde virksomheds- og driftskravene.

Tabel 1. Servicefunktioner

Ydelse	Beskrivelse
	<p>HPE Foundation Care-serviceniveauerne nedenfor afhænger af produktet. Dækningstidsrum og tilkaldetider for hardwaresupport gælder dækkede hardwareprodukter, og dækningstidsrum og tilkaldetider for softwaresupport gælder dækkede softwareprodukter.</p> <p>Alle dækningstidsrum afhænger af de lokale forhold. Produktudvalget kan variere. Kontakt Hewlett Packard Enterprises lokale salgskontor for at få nærmere oplysninger om serviceudbud og produktudvalg.</p> <p>Yderligere funktioner og beskrivelser kan ses i denne tabel.</p>
HPE Foundation Care-serviceniveauer	<p>Hewlett Packard Enterprise tilbyder tre forskellige serviceniveauer for produkter, der er dækket af Foundation Care:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HPE Foundation Care NBD-service • HPE Foundation Care 24x7-service • HPE Foundation Care CTR-service <p>HPE Foundation Care-sortimentet tilbyder også de samme tre serviceniveauer med medtagelse af tilbageholdelse af defekte medier (DMR) og omfattende tilbageholdelse af defekte materialer (CDMR) som yderligere kerneydelse. Se yderligere oplysninger om DMR og CDMR i tabel 2.</p> <p>Oplysningerne om HPE Foundation Care-serviceniveauerne er skitseret i nedenstående tekst.</p>
HPE Foundation Care NBD-service	<p>Hardwaresupport:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dækningstidsrum: Standardåbningstider, standardarbejdsdage: Servicen kan anvendes 9 timer om dagen, mellem kl. 8.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag, undtagen dage, hvor HPE holder lukket. • Tilkaldetid på stedet: Respons hos kunden næste hverdag: I forbindelse med omfattet hardware, hvor problemet ikke kan løses via fjernsupport, vil HPE – inden for rimelighedens grænser – tilstræbe at tage ud til kundens virksomhed næste hverdag. En autoriseret Hewlett Packard Enterprise-repræsentant ankommer hos kunden inden for dækningstidspunktet for at starte vedligeholdelsesservice for hardware den næste dækningsdag, efter at HPE har modtaget og bekræftet henvendelsen. Tilkaldetiden på stedet er det tidsrum, der begynder, når serviceanmodningen er modtaget og bekræftet af HPE, 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. Anmodninger om service, der modtages uden for dækningsrammen, logges næste arbejdsdag, og ydelsen leveres den efterfølgende dækningsdag. <p>Softwaresupport:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dækningstidsrum: Standardåbningstider, standardarbejdsdage: Servicen kan anvendes 9 timer om dagen, mellem kl. 8.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag, undtagen dage, hvor HPE holder lukket. • Tilkaldetid for fjernsupport: Når et softwareproblem er registreret, reagerer en Hewlett Packard Enterprise Solution Center-tekniker på henvendelsen inden for to timer, som angivet i afsnittet "Softwaresupport" i denne tabel.
HPE Foundation Care 24x7-service	<p>Hardwaresupport:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dækningstidsrum: Døgnet rundt: Der ydes support 24 timer i døgnet, syv dage om ugen, inklusive dage, hvor HPE holder lukket. • Tilkaldetid på stedet: 4 times tilkaldetid på stedet: I forbindelse med dækket hardware, hvor problemet ikke kan løses via fjernsupport, vil HPE – inden for rimelighedens grænser – tilstræbe at tage ud til kundens virksomhed inden for 4 timer. En autoriseret Hewlett Packard Enterprise-repræsentant ankommer hos kunden inden for dækningstidsrummet for at påbegynde vedligeholdelsesservice for hardware inden for 4 timer efter, at HPE har registreret og bekræftet henvendelsen. Tilkaldetiden på stedet er det tidsrum, der begynder, når serviceanmodningen er modtaget og bekræftet af HPE, 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. <p>Softwaresupport:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dækningstidsrum: Døgnet rundt: Der ydes support 24 timer i døgnet, syv dage om ugen, inklusive dage, hvor HPE holder lukket. • Tilkaldetid for fjernsupport: Når et softwareproblem er registreret, reagerer en Hewlett Packard Enterprise Solution Center-tekniker på henvendelsen inden for to timer, som angivet i afsnittet "Softwaresupport" i denne tabel.
HPE Foundation Care CTR-service	<p>Hardwaresupport:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dækningstidsrum: Døgnet rundt: Der ydes support 24 timer i døgnet, syv dage om ugen, inklusive dage, hvor HPE holder lukket. • Tilkaldetid på stedet: 6 timers reparationstid: I forbindelse med kritiske problemer (risikoniveau 1 eller 2) tilstræber HPE inden for rimelighedens grænser at bringe den dækkede hardware tilbage til normal driftstilstand inden for 6 timer efter den oprindelige serviceanmodning. Tilgængeligheden af tiden fra tilkaldelse til reparation afhænger af, hvor langt kunden bor fra det nærmeste HPE Support Center, som beskrevet i afsnittet "Rejsezon".

Tabel 1. Serviceegenskaber *[fortsat]*

Ydelse	Beskrivelse
	<p>For ikke-kritiske problemer (risikoniveau 3 eller 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 serviceanmodningen lukkes, fordi HPE har fastslået, at der ikke er behov for at sende en medarbejder ud til virksomheden.</p> <p>Reparationen betragtes som udført, når HPE 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, enkeltstående 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 kontroller og processer, så tilsagnet om reparationstiden for hardware kan træde i kraft. I denne 30-dages periode og op til 5 yderligere hverdage efter gennemgangen yder HPE 4 timers tilkaldetid på stedet.</p> <p>Forbedret lagerstyring af reservedele</p> <p>For at understøtte HPE's 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 en supportanmodning.</p> <p>Softwaresupport:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dækningstidsrum: Døgnet rundt: Der ydes support 24 timer i døgnet, syv dage om ugen, inklusive dage, hvor HPE holder lukket. • Tilkaldetid for fjernsupport: Når et softwareproblem er registreret, reagerer en Hewlett Packard Enterprise Solution Center-tekniker på henvendelsen inden for to timer, som angivet i afsnittet "Softwaresupport" i denne tabel.
	<p>HPE Foundation Care-supporttydelserne nedenfor afhænger af produktet. Hewlett Packard Enterprise leverer hardwaresupporttydelserne for dækkede hardwareprodukter og softwaresupporttydelserne for dækkede softwareprodukter.</p>
Eskalering	<p>Hewlett Packard Enterprise har etableret formelle eskaleringsprocedurer med henblik på nemmere løsning af komplekse problemer. Den lokale Hewlett Packard Enterprise-ledelse koordinerer problemskaleringen ved at hente hjælp fra relevante HPE-medarbejdere for at hjælpe kunden med at løse problemerne. For visse tredjepartssoftwareprodukter, som HPE yder softwaresupport til og opdaterer serviceydelser, følger HPE den eskaleringsprocedure, der er aftalt mellem HPE og tredjepartsleverandøren for at hjælpe med at løse problemet.</p>
HPE's elektroniske fjernsupportløsning	<p>HPE's elektroniske fjernsupportløsning er omfattet af stærke fejlfindings- og reparationsmuligheder for kvalificerede produkter. Den kan omfatte løsninger med ekstern systemadgang og den kan give en praktisk samlet administration og overblik over aktuelle hændelser/incidents og historik. En Hewlett Packard Enterprise-supporttekniker vil altid kun benytte fjernadgang til systemet med kundens tilladelse. Vha. den eksterne systemadgang kan Hewlett Packard Enterprise-supporttekniker udføre en mere effektiv fejlfinding og hurtigere løse problemet.</p>
Grundlæggende softwaresupport og hjælp til supporthenvendelser om software fra andre leverandører end HPE på kvalificerede HPE-hardwareprodukter	<p>Grundlæggende softwaresupport yder telefonisk support 24 timer i døgnet, alle ugens dage, for udvalgt software fra uafhængige softwareleverandører (ISV), som er installeret i hardware omfattet af HPE Foundation Care. I forbindelse med grundlæggende softwaresupport vil HPE undersøge og forsøge at løse problemer ved at bede kunden om at anvende rettelser, som er gjort tilgængelige for eller kendes af 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>

Tabel 1. Serviceegenskaber *[fortsat]*

Ydelse	Beskrivelse
	<p>Hvis HPE 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. Hjælp til supporthenvendelser kan kun ydes i situationer, hvor kunden har indgået relevante aktive supportaftaler med udvalgte uafhængige softwareleverandører, og kunden har sørget 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 om grundlæggende softwaresupport. Når henvendelsen er overført til den uafhængige softwareleverandør, er det derefter den uafhængige softwareleverandørs ansvar at løse kundens problem, alt afhængig af supportniveauerne i aftalen mellem kunden og den pågældende uafhængige leverandør. 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 kan kun anvendes til udvalgt software fra uafhængige softwareleverandører, 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 "Softwaresupport" i denne tabel. Bemærk: Du kan finde en liste over de softwareprodukter fra andre leverandører end HPE, som er kvalificeret til grundlæggende softwaresupport samt hjælp til supporthenvendelser, her: hpe.com/services/collaborativesupport.</p>
Adgang til elektroniske supportoplysninger og serviceydelser	<p>Som en del af denne ydelse giver Hewlett Packard Enterprise kunden adgang til visse kommercielle elektroniske og webbaserede værktøjer. Dette omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visse ressourcer, der stilles til rådighed for registrerede brugere med sammenkædede rettigheder, f.eks. download af udvalgte HPE-programrettelser, abonnement på hardwarerelaterede, proaktive servicemeddelelser og deltagelse i supportfora, hvor det er muligt at løse problemer og dele bedste praksis med andre registrerede brugere • Udvidet webbaseret søgning efter tekniske supportdokumenter som en hjælp til hurtigere problemløsning • Visse HPE diagnosticeringsværktøjer med adgangskode • Et webbaseret værktøj til indsendelse af spørgsmål direkte til HPE. Support Case Manager er en hjælp til hurtigt at løse problemer med en prækvalificeret proces, der sørger for, at kundens anmodning om support sendes videre til en ressource, der har den fornødne viden til at besvare spørgsmålet. Det giver også mulighed for at få vist status for de enkelte anmodninger om support og service, herunder sager, der rapporteres telefonisk • Databaser hos HPE eller tredjepart for visse tredjepartsprodukter, hvor kunder kan søge efter og hente produktoplysninger, få svar på supportspørgsmål, deltage i supportfora og hente softwareopdateringer. Denne ydelse kan være underlagt tredjeparts begrænsninger. • Portalen til softwareopdatering og licensering, hvor kunden har mulighed for elektronisk at hente, proaktivt at administrere og planlægge softwareprodukter. Adgang til portalen sker via HPE Support Center
Hardwaresupport	
Fjerndiagnosticering af problemer og support	<p>Når kunden har rettet henvendelse, og Hewlett Packard Enterprise har bekræftet modtagelsen af denne henvendelse, som beskrevet i afsnittet "Generelle bestemmelser/andre undtagelser", vil HPE arbejde sammen med kunden om at isolere hardwareproblemet og udføre fjernfejlfinding og -løsning af problemet inden for det tidsrum, som dækningstidsrummet omfatter. Inden der eventuelt sendes en medarbejder ud til kunden, kan HPE iværksætte og udføre fjerndiagnosticering vha. elektroniske fjernsupportløsninger, som kan bruges til at få adgang til de dækkede produkter, eller vha. andre værktøjer, der kan bruges til fjernproblemløsning. HPE yder telefonisk hjælp til installation af firmware, som kan installeres af kunden, og dele, som kunden selv kan udbedre, inden for ydelsens dækningstidsrum.</p> <p>Uanset kundens dækningstidsrum kan problemer med dækket hardware rapporteres til HPE pr. telefon eller via internetportalen (afhængigt af, hvad der er tilgængeligt i det pågældende område) eller som en automatiseret rapport via HPE's elektroniske fjernsupportløsninger døgnet rundt, alle ugens dage. HPE forbeholder sig retten til at afgøre den endelige løsning af alle rapporterede problemer.</p>
Onsite hardwaresupport	<p>I forbindelse med hardwareproblemer, der efter HPE's bedste overbevisning ikke kan løses via fjernsupport, vil en autoriseret Hewlett Packard Enterprise-repræsentant yde teknisk support på stedet af de dækkede 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.</p> <p>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.</p> <p>Reparationen betragtes som udført, når HPE verificerer, at hardwarefejlen er rettet, eller at hardwaren er blevet udskiftet.</p>

Tabel 1. Serviceegenskaber *[fortsat]*

Ydelse	Beskrivelse
	<p>Reparation ved fejl (Fix-on-Failure): På det tidspunkt, hvor HPE yder teknisk support på stedet, kan HPE desuden vælge at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installere tilgængelige tekniske forbedringer på omfattede hardwareprodukter for at sikre, at kundens hardwareprodukter fungerer korrekt, og at ombytningsdele, som er leveret af HPE, er kompatible. • Installere tilgængelige firmwareopdateringer, der ifølge HPE ikke kan installeres af kunden selv, i omfattede hardwareprodukter, som efter HPE's mening er påkrævet for at sikre, at produktet fungerer korrekt, og at HPE fortsat kan yde support til udstyret. <p>Reparation ved anmodning (Fix-on-Request): Inden for dækningsperioden vil HPE på kundens anmodning desuden installere kritiske firmwareopdateringer, som ifølge HPE ikke kan installeres af kunden selv, i omfattede hardwareprodukter. Kritiske firmwareopdateringer er firmwareopdateringer, som ifølge HPE's produktdivisions anbefalinger skal installeres øjeblikkeligt.</p> <p>Uanset eventuelle modstridende bestemmelser i dette dokument eller HPE's nuværende standardsalgsbetingelser dækker eller erstatter HPE – i forbindelse med udvalgte storage-arrays eller båndprodukter til virksomheder – defekte eller opbrugte batterier, der er afgørende for, at det dækkede produkt fungerer korrekt.</p>
Reserve dele og materialer	<p>Hewlett Packard Enterprise leverer alle de HPE-understøttede reservedele og det materiale, der skal bruges for at holde det dækkede hardwareprodukt i god driftsmæssig stand, herunder reservedele og materialer i forbindelse med tilgængelige tekniske forbedringer, der kræves for, at HPE fortsat kan yde support til produktet. Erstatningsdele leveret af HPE er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevne. Erstattede dele bliver HPE's ejendom. Kunder, som vil beholde, afmagnetisere eller på anden måde fysisk tilintetgøre erstattede dele, faktureres og skal betale katalogprisen for reservedelen.</p> <p>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 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: De dele og komponenter, der har nået 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 til udvalgte produkter	<p>Når Hewlett Packard Enterprise udsender firmwareopdateringer til HPE-hardwareprodukter, som kunden er berettiget til, gøres disse opdateringer kun tilgængelige for kunder med en aktiv aftale, som giver dem adgang til disse opdateringer.</p> <p>Kunder har som en del af denne service mulighed for at hente, 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>HPE 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. HPE kan træffe yderligere rimelige foranstaltninger, herunder kontroller, for at sikre, at kunden har levet op til betingelserne i aftalerne med HPE, herunder dette datablad. 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 (hvis tilgængeligt) aktiv HPE Foundation Care-supportdækning eller en aktiv HPE Software Support-aftale for firmwarebaserede softwareprodukter for at modtage, downloade, installere og bruge relaterede firmwareopdateringer. Som beskrevet tidligere i dette dokument vil HPE 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 slutbrugertilicens, som tilladt ifølge vilkårene for den originale softwarelicens fra HPE eller producenten.</p>
Periodisk vedligeholdelse	<p>Hewlett Packard Enterprise yder periodisk vedligeholdelse af visse kvalificerede vandkølede produkter. Frekvensen og omfanget af disse periodiske vedligeholdelsesydelser er som defineret i skemaet for produktvedligeholdelse i produktokumentationen. Du kan få nærmere oplysninger om kvalificerede produkter, der kan få periodisk vedligeholdelse som en del af denne serviceydelse, ved at kontakte en Hewlett Packard Enterprise-salgsrepræsentant. Hvis periodisk vedligeholdelse er inkluderet, kontakter en autoriseret Hewlett Packard Enterprise-repræsentant kunden, og kunden accepterer at aftale et tidspunkt for udførelse af periodisk vedligeholdelse, som begge parter er enige om, inden for lokale HPE-standardåbningstider (ekskl. dage, hvor HPE holder lukket) og inden for det påkrævede, skemalagte interval som defineret i produktvedligeholdelseskemaet, medmindre andet er aftalt skriftligt med HPE. Ydelser, der leveres uden for HPE's normale åbningstid, vil blive faktureret særskilt. HPE planlægger de nødvendige, periodiske vedligeholdelsesaktiviteter og identificerer og meddeler eventuelle forudsætninger til kunden, når kunden kontaktes i forbindelse med skemalægning af serviceydelsen. Kunden skal give adgang til produktet, sikre at forudsætningerne er opfyldt og levere alle eventuelle nødvendige forbrugsvarer, såsom filtre og kemikalier, når produktvedligeholdelsen skal udføres.</p>

Tabel 1. Serviceegenskaber *(fortsat)*

Ydelse	Beskrivelse
Softwaresupport	
Adgang til tekniske specialister	Kunden kan få adgang til Hewlett Packard Enterprises tekniske specialister via telefon, elektronisk kommunikation eller fax (hvis dette findes lokalt) og få hjælp til at løse problemer med softwareimplementering eller driftsmæssige problemer.
Licens til at bruge softwareopdateringer	Kunden får licens til at bruge softwareopdateringer til HPE's software eller HPE-understøttet tredjepartssoftware til alle systemer, sokler, processorer, processorkerner og slutbrugerlicenser, der hører under denne serviceydelse, som det fremgår af vilkårene for den oprindelige softwarelicens fra HPE eller den pågældende producent, forudsat at kunden retmæssigt har købt den oprindelige softwarelicens. Licensvilkårene er beskrevet i HPE's softwarelicensvilkår i henhold til kundens nødvendige, underliggende softwarelicens eller i overensstemmelse med de aktuelle licensvilkår fra tredjepartssoftwareproducenten, hvis relevant, herunder eventuelle yderligere softwarelicensvilkår, der måtte følge med softwareopdateringer, der tilbydes som en del af denne serviceydelse. I stedet for at købe en midlertidig softwareproduktlicens giver denne service for visse tredjepartsprodukter kunden mulighed for at hente den aktuelle version af softwaren og alle softwareopdateringer, der udgives i løbet af supportaftalens løbetid, fra et websted, som HPE eller en tredjepartsleverandør er vært for.
Softwaresupport	Når et softwareproblem er blevet logført, kontakter Hewlett Packard Enterprises tekniker kunden inden for 2 timer. Opkald, der modtages og besvares uden for servicens dækningstidsrum, registreres den næste dag, hvor kunden har et dækningstidsrum (kan variere efter den geografiske beliggenhed). 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 får desuden assistance i forbindelse med fejlfinding af problemer og valg af konfigurationsparametre for understøttede konfigurationer.
Installationssupport	Der ydes begrænset rådgivningssupport, der omfatter grundlæggende assistance til kunder, der har problemer i forbindelse med installationen af et softwareprodukt, eller som har brug for råd om korrekte installationsmetoder og opdatering af selvstændige programmer. Der ydes også begrænset rådgivningssupport i forbindelse med softwareprodukter, der er installeret i et netværksmiljø. Omfanget af rådgivningssupporten afgøres ene og alene af Hewlett Packard Enterprise. Undtagelserne i denne rådgivningssupport inkluderer, men er ikke begrænset til, følgende: hentning af komplette softwarepakker eller gennemgang med kunden af en installation fra start til slut. Disse services kan købes mod ekstrabetaling og kan købes separat hos HPE.
Support til softwarefunktioner og drift	Hewlett Packard Enterprise stiller oplysninger, der er kommercielt tilgængelige, til rådighed i forbindelse med aktuelle produktfunktioner, kendte problemer og tilgængelige løsninger, samt rådgivning og hjælp vedrørende drift.
Opdateringer af software og dokumentation	Når Hewlett Packard Enterprise frigiver opdateringer af HPE-software, stilles de seneste ændringer af software og referencemanualer til rådighed for kunden. I forbindelse med udvalgt software fra tredjepartsleverandører leverer HPE softwareopdateringerne, når og hvis de frigives af tredjeparten, eller HPE giver kunden besked om, hvordan kunden kan få softwareopdateringerne direkte fra tredjeparten. 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 HPE Support Center 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 hente opdateringer til anden HPE-understøttet tredjepartssoftware direkte fra softwareleverandørens websted.
Hewlett Packard Enterprises anbefalet metode til opdatering af software og dokumentation	Hvad enten der er tale om software- eller dokumentationsopdateringer fra HPE eller HPE-understøttede tredjepartsleverandører, fastlægger Hewlett Packard Enterprise 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 2. Servicefunktioner

Ydelse	Beskrivelse
	Foundation Care-sortimentet indeholder også følgende yderligere serviceniveauer: <ul style="list-style-type: none"> • HPE Foundation Care NBD-service med DMR • HP Foundation Care 24x7-service med DMR • HP Foundation Care CTR-service med DMR
Tilbageholdelse af defekte medier (DMR)	For kvalificerede produkter giver servicetilbuddet om tilbageholdelse af defekte medier 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 tilbageholdelsen af defekte medier.
Omfattende tilbageholdelse af defekt materiale (CDMR)	Ud over tilbageholdelsen af defekte medier giver servicetilbuddet om omfattende tilbageholdelse af defekte materialer 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 tilbageholdelsen af defekt materiale. Komponenterne, som kan tilbageholdes vha. denne servicefunktion, beskrives i dokumentet, som findes her: hpe.com/services/cdmr .
Ekstra ydelser, der kun er tilgængelige med HPE Contractual Services:	
Forebyggende vedligeholdelse	En autoriseret Hewlett Packard Enterprise-repræsentant besøger kundens virksomhed med jævne, skemalagte mellemrum. Kunden skal kontakte HPE for at anmode om og planlægge et forebyggende vedligeholdelsesbesøg på det aftalte tidspunkt. Under sit besøg bestemmer HPE's autoriserede repræsentant efter eget skøn det kontrolniveau, der skal udføres som forebyggende vedligeholdelse. Det kan f.eks. være diagnostik eller kontrol af fejllogfiler på systemer, der er omfattet af aftalen, med det formål at registrere mulige hardwareproblemer. Det kan også være nødvendigt at løse problemer i tilfælde af klager over mekaniske eller elektroniske systemer samt at rengøre eller udskifte slidte eller defekte dele eller vedligeholdelsesdele. Repræsentanten kan også kontrollere, om der er mulige problemer, ved at inspicere kabler og kabelforbindelser eller visuelle statusindikatorer på hardware, der er dækket af aftalen, samt kontrollere temperatur- og luftfugtighedsniveauer og sammenligne dem med leverandørens anbefalinger. Repræsentanten kan desuden installere relevante tekniske forbedringer og firmwareopdateringer i det omfang, det efter HPE's mening er påkrævet for at vedligeholde hardwareproduktet. Repræsentanten kan aflevere en endelig rapport over hardwarens tilstand. Forebyggende vedligeholdelse kan udføres mellem kl. 8:00 og 17:00 lokal tid, mandag – fredag, dog ikke på dage, hvor HPE holder lukket, uafhængigt af den valgte dækningstidsrum. Tilgængelighed og leverede ydelser varierer afhængigt af region.

Servicebegrænsninger

Hewlett Packard Enterprise forbeholder sig retten til at afgøre den endelige løsning af alle serviceanmodninger.

Hewlett Packard Enterprise kan vælge at benytte en kombination af fjerndiagnosticering og -support, levering 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. visse harddiskdrev og øvrige dele, som HPE klassificerer som dele, kunden selv kan reparere (CSR), eller et komplet erstatningsprodukt. HPE vurderer og beslutter, hvilken leveringsmetode der skal benyttes for at sikre effektiv og rettidig support – 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 dele, som kunden selv kan reparere, og som er nødvendige, for at kunden kan bruge produktet, ud til kundens virksomhed. Du kan få nærmere oplysninger om de processer og dele, som kunden selv kan reparere (CSR), her: hpe.com/info/csr

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

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

- Serviceydelser, der er nødvendige, fordi kunden ikke har installeret rettelser, udført 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 Hewlett Packard Enterprises 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
- Installation af firmware- og/eller softwareopdateringer, der kan installeres af kunden
- Fejlfinding af forbindelses- og kompatibilitetsproblemer
- Support af netværksrelaterede problemer

Hardwaresupport på stedet

En tilkaldetid på stedet vil ikke være gældende, hvis servicen kan leveres via fjerndiagnosticering, fjernsupport eller andre af de tidligere beskrevne serviceleveringsmetoder.

Tilkaldetiden afhænger af, hvor kunden bor i forhold til et angivet Hewlett Packard Enterprise-supportcenter. Kontakt den lokale Hewlett Packard Enterprise-servicerepræsentant for at få oplysninger om servicetilgængeligheden.

I forbindelse med tekniske problemer, der efter Hewlett Packard Enterprises 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.

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) hverdage efter, at kontrollen er udført. Såfremt kritiske kontrolforslag ikke følges, eller kontrollen ikke udføres inden for den angivne tidsramme, forbeholder HPE sig ret til at tilbyde kunden et lavere serviceniveau eller helt at annullere supportaftalen.

Reparationstiden for hardware kan variere for specifikke produkter.

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

Hvis kunden anmoder om planlagt service, begynder reparationstiden på det aftalte planlagte tidspunkt.

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 eller manuelle gendannelsesprocesser, der udløses af en hardwarefejl, f.eks. genopbygning af diskmekanisme, manglende procedurer eller midler til beskyttelse af dataintegriteten
- 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 reparations tid i forbindelse med kundens specifikke produktkonfiguration, installationssted og miljø. Dette fastsættes ved indgåelse af supportaftalen og afhænger af, om der er ressourcer.

Hjælp til supporthenvendelser for software fra andre leverandører end Hewlett Packard Enterprise

Kunden skal have passende aktive supportaftaler med de udvalgte softwareleverandører og tage alle nødvendige forholdsregler for at sikre, at HPE kan rette supporthenvendelser til leverandørerne på kundens vegne. HP kan ikke overføre det eksisterende HP-sagsnummer til leverandørerne og kan ikke holdes ansvarlig for ikke at gøre det. HP er ikke ansvarlig for, hvorvidt produkter eller supportydelser fra tredjepart fungerer. HP's forpligtelser er begrænset til kun at foretage supporthenvendelser, og køb af denne serviceydelse overfører ikke kundens supportaftale med leverandøren til HP. Kunden er stadig ansvarlig for sine forpligtelser under sådanne aftaler, herunder betaling af alle relevante gebyrer, inklusive gebyrer for at rette henvendelse til leverandøren.

Tilbageholdelse af defekte medier og omfattende tilbageholdelse af defekt materiale

Servicesen til tilbageholdelse af defekte medier og muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekte materialer gælder kun for kvalificerede dataopbevaringskomponenter, som er ombyttet 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 understøttede levetid, som angivet i producentens brugsvejledning, produktspecifikationerne eller det tekniske dataark, er ikke omfattet af denne serviceydelse.

Servicesen til 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 overforbruger servicemulighederne 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).

Softwaresupport

Der fås ikke softwareopdateringer til alle softwareprodukter. Når denne ydelse ikke kan fås, indgår den ikke som en del af servicesen.

Softwareopdateringer til visse produkter omfatter kun mindre forbedringer. Nye softwareversioner skal købes separat.

Rejsezoner

Alle tilkaldetider for hardwaresupport på stedet gælder kun, såfremt installationsstedet ligger inden for 160 km fra HPE's udpegede supportcenter. Rejser til adresser, der ligger inden for 320 km fra et af HPE udpeget supportcenter, foretages uden ekstra beregning. Hvis adressen ligger mere end 320 km fra det af HPE udpegede supportcenter, beregnes der ekstra rejseomkostninger.

Tilkaldetider og eventuelle gebyrer kan variere alt efter sted.

Du kan se de ændrede tilkaldetider for installationssteder, der ligger mere end 160 km fra HPE's nærmeste udpegede supportcenter, i tabellen nedenfor.

Afstand fra et supportcenter, udpeget af HPE	4 timers tilkaldetid til stedet ved hardwarefejl	Næste dags tilkaldetid ved hardwarefejl på stedet
0-80 km	4 timer	Næste dækningsdag
81-160 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 udbud	2 ekstra dækningsdage
Mere end 480 km	Fastsættes ved indgåelse af aftalen og er afhængigt af udbud	Fastsættes ved indgåelse af aftalen og er afhængigt af udbud

Tilsagn om reparationstid tilbydes på installationssteder, der ligger inden for 80 km fra et af HPE's udpegede supportcentre.

For installationssteder, der ligger mellem 81 og 160 km fra et af HPE's udpegede supportcentre, gælder der et andet tilsagn om reparationstid, som vist i tabellen nedenfor.

Tilsagnet om reparationstid for hardware er ikke tilgængeligt for installationssteder, der ligger mere end 160 km fra et af HPE's udpegede supportcentre.

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

Forudsætninger

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

I forbindelse med tilkaldetider på stedet for hardware anbefaler Hewlett Packard Enterprise kraftigt, at kunden installerer og bruger den relevante HPE-fjernsupportløsning med en sikker forbindelse til HPE for at sikre levering af serviceydelsen. I forbindelse med tilsagn om reparationstider for hardware kræver HPE, at kunden installerer og bruger den relevante HPE-fjernsupportløsning med en sikker forbindelse til HPE for at sikre levering af serviceydelsen. Hvis du vil have nærmere oplysninger om krav, specifikationer og undtagelser, bedes du kontakte en Hewlett Packard Enterprise-repræsentant. Hvis kunden ikke implementerer den relevante HPE-fjernsupportløsning, kan HPE muligvis ikke levere serviceydelsen som angivet og er ikke forpligtet til det. Der beregnes yderligere gebyrer for installation på stedet af firmware, der ikke kan installeres af kunden, hvis kunden ikke anvender den relevante fjernsupportløsning fra HPE i tilfælde, hvor en sådan løsning anbefales og er til rådighed. Det er kundens ansvar at installere den firmware, som kan installeres af kunden. Der beregnes ekstra gebyrer, hvis kunden beder HPE om at installere firmware- og softwareopdateringer, som kan installeres af kunden. Ekstra gebyrer beregnes på basis af tids- og materialeforbrug, medmindre andet i forvejen er aftalt skriftligt mellem HPE og kunden.

Hewlett Packard Enterprise kan efter eget skøn kræve, at der foretages en kontrol af de dækkede produkter. Hvis en sådan kontrol er påkrævet, kontakter en repræsentant fra Hewlett Packard Enterprise kunden, og kunden accepterer, at der aftales udførelse af kontrollen inden for den indledende tidsramme på 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 en HPE-supportspecialist kan undersøge og registrere 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 fjernadgang til systemet, via eksterne kontrolværktøjer eller over telefonen.

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

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

For at være kvalificeret til at købe denne ydelse skal kunden have en gyldig licens til at bruge en aktuelt understøttet version af softwaren på det tidspunkt, hvor supportaftalens dækning træder i kraft. Ellers opkræves kunden muligvis ekstragebyrer for at blive kvalificeret til denne service

Kundens ansvar

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

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.

Hvis Hewlett Packard Enterprise anmoder om det, er kunden forpligtet til at hjælpe HPE med at løse problemet via fjernsupport. Kunden skal:

- Starte selvtest og installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer
- Installere software- og firmwareopdateringer og programrettelser, der kan installeres af kunden
- Køre dataindsamlings-scripts på Hewlett Packard Enterprises vegne, når de ikke kan startes fra HPE's 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 problemet i det omfang, HPE anmoder om det

Det er kundens ansvar rettidigt at installere nødvendige firmwareopdateringer samt reservedele og erstatningsprodukter, der kan installeres af kunden, og som leveres af HP.

Kunden er indforstået med at betale ekstra gebyrer, hvis kunden anmoder Hewlett Packard Enterprise om at installere firmware- eller softwareopdateringer eller -rettelser, 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.

Kunden er ansvarlig for at installere og konfigurere alle understøttede enheder og vedligeholde Hewlett Packard Enterprises teknologi til fjernsupport med en sikker forbindelse til HPE. Kunden er ansvarlig for at tilvejebringe alle nødvendige ressourcer i henhold til produktbemærkningerne til HPE-fjernsupportløsningen for at muliggøre leveringen af servicen og løsningerne. Kunden skal også levere den påkrævede hardware til at fjernsupportløsningen. Når en HPE-fjernsupportløsning er installeret, skal kunden også vedligeholde de kontaktoplysninger, der er konfigureret i fjernsupportløsningen, og som HPE anvender i forbindelse med en fejl på en enhed. Hvis kunden ønsker nærmere oplysninger om krav, specifikationer og undtagelser, bedes vedkommende kontakte en lokal repræsentant for Hewlett Packard Enterprise. I forbindelse med planlagte besøg skal kunden stille udstyret til rådighed for HPE på det aftalte tidspunkt, så der kan træffes afhjælpende foranstaltninger.

I tilfælde, hvor der leveres dele, som kunden selv kan reparere, 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 yde hjælp til supporthenvendelser, 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. HPE kan ikke foretage en overførsel til leverandøren og kan ikke holdes ansvarlig for ikke at gøre det. 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 under sådanne aftaler, herunder betaling af alle relevante gebyrer, inklusive gebyrer for at rette henvendelse til leverandøren. HPE er ikke ansvarlig for, hvorvidt produkter eller supportydelser fra tredjepartsleverandøren fungerer.

Kunden skal:

- Tilmelde sig Hewlett Packard Enterprises eller tredjepartsleverandørens elektroniske system for at få adgang til vidensdatabaser eller indhente produktoplysninger. HPE giver kunden registreringsoplysninger efter behov; I forbindelse med visse produkter skal kunden muligvis også acceptere leverandørspecifikke vilkår for at bruge det elektroniske system.
- Opbevare og efter anmodning fra Hewlett Packard Enterprise fremlægge alle originale softwarelicenser, licensaftaler, licensnøgler og oplysninger om tilmelding til abonnementsordninger, som måtte være relevante for denne service
- Tage hånd om softwareproduktopdateringer og meddelelser om forældelse fra Hewlett Packard Enterprise Support Center
- Bruge alle softwareprodukter i overensstemmelse med Hewlett Packard Enterprises softwarelicensvilkår i overensstemmelse med kundens nødvendige, underliggende softwarelicens eller i henhold til aktuelle licensbetingelser fra tredjepartssoftwareproducenten, hvis relevant, herunder eventuelle yderligere softwarelicensvilkår, der måtte følge med softwareopdateringer, der tilbydes som en del af denne service

Hvis Hewlett Packard Enterprise kræver det, skal kunden eller en autoriseret repræsentant fra Hewlett Packard Enterprise aktivere det hardwareprodukt, der skal ydes support til, inden for 10 dage efter købet ved at følge registreringsvejledningen fra HPE eller som angivet på anden vis af HPE. Hvis et dækket produkt skifter placering, skal aktivering og registrering ske (eller eksisterende HPE-registrering skal ændres i det nødvendige omfang) 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 kundernes data beskyttes. Du kan finde nærmere oplysninger om kundens ansvarsområder, herunder dem, som er beskrevet i HPE's mediesaniteringspolitik 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 support
- At sørge for, at kundens eventuelle følsomme data på opbevaringskomponentet destrueres eller opbevares sikkert
- At have en autoriseret repræsentant til stede for at tilbageholde den defekte dataopbevaringskomponent, acceptere erstatningskomponenten, give HPE identifikationsoplysninger som f.eks. serienummer for hver opbevaringskomponent, som er tilbageholdt herunder, og, når HPE beder om det, at udfylde et dokument, som HPE leverer, der anerkender tilbageholdelsen af dataopbevaringskomponenten
- 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 HPE leverer til kunden som lånte, lejede eller leasede produkter, 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 fortrolige data, som stadig findes på sådanne komponenter.

Dækning

Denne service yder dækning for kvalificerede Hewlett Packard Enterprise-hardwareprodukter og HPE-understøttede og -leverede komponenter, som f.eks. hukommelses- og dvd-rom-drev. Tilsluttet tilbehør er ikke omfattet af denne service – visse undtagelser kan være gældende¹. Du kan kontakte din Hewlett Packard Enterprise-salgrepræsentant for nærmere oplysninger om, hvilke produkter, tilbehør og komponenter der er kvalificeret til dækning i forbindelse med denne serviceydelse.

Dækning for kvalificerede systemer fra flere leverandører inkluderer alle interne standardkomponenter leveret af leverandøren.

I forbindelse med reservedele og udgåede komponenter skal der eventuelt findes nyt udstyr. Opgraderinger af udgåede dele eller komponenter kan i visse tilfælde resultere i, at kunden opkræves et ekstra gebyr. Hewlett Packard Enterprise vil være kunden behjælpelig med forslag til en erstatning. Ikke alle komponenter vil have tilgængelige erstatninger i alle lande på grund af de lokale supportmuligheder.

Forbrugsvarer, herunder, men ikke begrænset til, flytbare medier, batterier, som kan udskiftes af kunden, vedligeholdelsespakker og andre forbrugsvarer samt brugervedligeholdelse, er ikke dækket af denne service.

I forbindelse med visse server-, netværks- og storageprodukter er CPU'er, diske, løsninger og andre større interne og eksterne komponenter dækket, hvis supporten omfatter disse, og de er inkluderet på listen over udstyr i aftalen i afsnittet om hardwaresupport (hvis det er relevant).

I forbindelse med HPE ProLiant-servere og -storage-systemer dækker servicen på hovedproduktet hardwareløsninger fra HPE, som ifølge HPE ikke kræver særskilt dækning, og som er kvalificeret til serveren og købt samtidig eller bagefter og bruges internt i kabinettet, samt tower UPS-produkter, som understøttes og leveres af HPE. Disse komponenter vil være dækket af det samme serviceniveau som hovedproduktet.

¹ Fra og med den 1. august 2015 er tilsluttet tilbehør ikke omfattet af denne service – visse undtagelser er gældende.

I forbindelse med HPE BladeSystem-kabinetter dækker servicen kabinettet, strømforsyning, blæsere, kabinetenheder og løsninger, som ifølge Hewlett Packard Enterprise ikke kræver særskilt dækning.

I forbindelse med HPE Moonshot-systemer dækker servicen kabinettet, strømforsyning, blæsere, kabinetenheder og servere, som ifølge HPE ikke kræver særskilt dækning.

I forbindelse med HPE ProLiant-servere, storage eller HPE BladeSystem-kabinetter monteret i et rack dækker servicen også alle HPE-kvalificerede rackløsninger, som ifølge HPE ikke kræver særskilt dækning. Dækning omfatter HPE-understøttede og -leverede UPS-produkter, der ikke er over 12 kVA, KVM-kontakt, konsol og PDU, der er installeret i det samme rack. UPS-batteriet er dækket separat i henhold til dets egne garantivilkår og -betingelser, begrænset til den gældende garantiperiode.

Uanset hvad der i øvrigt måtte være anført i dette dokument, omfatter serviceydelse, som er købt til hovedproduktet, ikke alle løsninger eller alle HPE Moonshot-servere. Servicedækningen til visse løsninger eller Moonshot-servere skal konfigureres og købes særskilt. Ellers gælder de almindelige garantibetingelser. Du kan finde en komplet liste over HPE ProLiant- og HPE BladeSystem- løsninger samt Moonshot-servere, der kræver særskilt servicedækning, her: hpe.com/services/excludedoptions

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

Generelle bestemmelser/andre undtagelser

Distribution af visse tredjepartssoftwareopdateringer, licensaftaler og licensnøgler kan ske direkte fra tredjepartsleverandøren til kunden, hvis det er relevant.

Når denne serviceydelse leveres til en løsning, der består af flere Hewlett Packard Enterprise- og/eller tredjepartsprodukter, tilbydes der kun softwaresupport til opdateringer, som HPE gør tilgængelige til denne løsning.

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 problemet sammen med kunden og tilvejebringe adgang til systemet, inden reparationstiden eller tilkaldetid for hardwaren på stedet kan starte.

Den onsite tilkaldetid og call-to-repair-tiden for hardwaresupport samt responstiden for fjernsupport til software kan variere alt afhængigt af risikoniveauet for hændelsen. Kunden afgør risikoniveauet for hændelsen.

Risikoniveauerne defineres som følger:

- Risikoniveau 1 – Kritisk. Systemet er nede: F.eks. er produktionsmiljøet nede, produktionssystemet eller produktionsprogrammet er nede/kritisk; data er ødelagt/tabt eller i fare; forretningen er hårdt ramt; sikkerhedsproblemer
- Risikoniveau 2 – Kritisk. Systemet er forringet: f.eks. er produktionsmiljøet alvorligt forringet; produktionssystemet eller produktionsprogrammet blev afbrudt/beskadiget; risiko for gentagelse; betydelig indvirkning på forretningen
- Risikoniveau 3 – Normalt: f.eks. kan ikke-produktionssystemet (f.eks. testsystemet) være nede eller forringet; produktionssystem eller produktionsprogram er forringet, men der er fundet en løsning; ikke-kritisk funktion tabt; begrænset indvirkning på forretningen
- Risikoniveau 4 – Lavt: F.eks. er der ingen påvirkning af virksomheden eller brugerne

Bestillingsoplysninger

Ved produkter, som indeholder individuelt solgte og understøttede enheder eller valgmuligheder, skal alle individuelt solgte og understøttede enheder på dækket af kontrakt og befinde sig på samme serviceniveau som grundproduktet, hvis dette serviceniveau er tilgængeligt for disse enheder eller muligheder.

Softwaresupport skal købes til alle systemer, processorer, processorkerner eller slutbrugere i kundens miljø, som måtte have brug for support.

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

Hvis du ønsker yderligere oplysninger eller vil bestille HPE Foundation Care Service, bedes du kontakte en lokal Hewlett Packard Enterprise-salgsrepræsentant og oplyse følgende produktnumre (x betegner servicelængden i år, og indstillingerne er 1, 3, 4 eller 5 år, eller "C" for kontaktserviceydelser).

- HPE Foundation Care NBD SVC (H7J32Ax)
- HPE Foundation Care NBD m. DMR SVC (H7J33Ax)
- HPE Foundation Care 24x7 SVC (H7J34Ax)
- HPE Foundation Care 24x7 m. DMR SVC (H7J35Ax)
- HPE Foundation Care CTR SVC (H7J36Ax)
- HPE Foundation Care CTR m. DMR SVC (H7J37Ax)

CDMR kræver DMR og kan enten vælges som et konfigurerbart tilvalg inden for DMR-serviceniveauerne, eller CDMR-serviceniveauet kan forudkonfigureres til at inkludere både DMR- og CDMR-ydelserne.

Afhængigt af købsstedet og det ønskede serviceniveau kan der gælde andre produktnumre. Kontakt en lokal repræsentant for Hewlett Packard Enterprise eller en Hewlett Packard Enterprise-forhandler for at få oplysninger om, hvilket produktnummer der passer bedst til dine specifikke behov.

Yderligere oplysninger

Du kan få nærmere oplysninger om HPE Foundation Care eller andre supportserviceydelser ved at kontakte et af vores salgskontorer i verden eller besøge det følgende websted: hpe.com/services/support



Tilmeld dig, og få
opdateringer