



HPE Proactive Care Advanced Service

Supportservices



HPE Proactive Care Advanced Service er en udvidelse af HPE Proactive Care Service og er udviklet til at maksimere fordelene ved it-investeringer, fastholde stabiliteten i it-infrastrukturen, opfylde målene for virksomheden og it-projekterne, reducere driftsomkostningerne og frigøre it-medarbejderne til andre vigtige opgaver. Jeres HPE Account Support Manager (ASM) tilbyder personlig rådgivning inden for det tekniske område samt drift, herunder HPE's Best Practices, som er sammensat på baggrund af HPE's brede erfaring inden for support. HPE Proactive Care Advanced kan spare tid med overvågning og analyser i realtid af de enheder, som er forbundet til HPE og skaber tilpassede, proaktive rapporter med anbefalinger om, hvordan problemer med it-infrastrukturen kan undgås. ASM'en kan også sørge for specialiseret teknisk rådgivning og assistance, der kan forstærke jeres it-kompetencer i forbindelse med specifikke projekter, forbedringer i ydeevnen og andre tekniske spørgsmål.

Hvis der opstår en hændelse, er det nødvendigt med en hurtig og målrettet indsats for at mindske indvirkningen på forretningen. En Hewlett-Packard Enterprise Technical Solution Specialist (TSS) giver en forbedret opkaldsoplevelse for at yde hurtig problemløsning. For risikoniveau 1-hændelser sættes en Critical Event Manager (CEM) til at håndtere sagen og sørger for, at I får hyppige opdateringer om status og forløb.

HPE Proactive Care Advanced anvender teknologien til fjernsupport¹ til overvågning af enheder og indsamling af data, hvilket muliggør hurtigere levering af support og serviceydelser. Ved at køre den nuværende version af teknologien til fjernsupport får I den komplette levering og alle fordelene fra denne supportservice.

¹ Teknologi til fjernsupport vedrører Hewlett-Packard Enterprises egne værktøjer, som anvendes til at forbinde HPE-produkter til HPE for levering af serviceydelser, herunder HPE Insight Remote Support, HPE STaTS og HPE Direct Connect.

Fordele ved servicen

HPE Proactive Care Advanced kan være med til at håndtere infrastrukturen med funktioner, der er udviklet til at give:

- Øget ansvar og tilpasning ved tildelingen af en lokal Account Support Manager (ASM), som arbejder sammen med jeres it-team for at dele Hewlett-Packard Enterprises Best Practices og giver specifik teknisk vejledning ud fra jeres it-behov og projekter
- Hurtigere hændelsesløsning fra specialuddannede og løsningsorienterede medarbejdere, som håndterer sagen fra start til slut
- En CEM, der er ansvarlig for løsning af risikoniveau 1-hændelser, sørger for, at sagen bliver løst hurtigst muligt, og at I får hyppige opdateringer om status og forløb
- Anbefalinger til firmwareversion og softwarerettelser af understøttede produkter for at undgå problemer²
- Identificering af risici og problemer via regelmæssige, enhedsbaserede proaktive scanninger, som er med til at sikre, at konfigurationerne er i overensstemmelse med Hewlett-Packard Enterprises Best Practices²
- Adgang til teknisk rådgivning og serviceydelser fra Hewlett-Packard Enterprises specialister, der skal forstærke jeres team med specifikke kompetencer og evner

HPE Proactive Care Advanced indeholder bonuspoint, som kan bruges til at betale for en specifik serviceydelse, når der er behov for det. I kan vælge blandt en række foruddefinerede tekniske serviceydelser i menuen HPE Proactive Select, eller jeres ASM kan arbejde sammen med jer for at finde ud af, hvilken form for rådgivning og assistance, der er behov for. Få yderligere oplysninger om Proactive Select på hpe.com/services/proactiveselect.

² Kræver, at kunden installerer og kører HPE's teknologi til fjernsupport, og at dataindsamlingsfunktionen er aktiveret for levering.

Tabel 1. Oversigt over serviceydelser

HPE's supportmedarbejdere (se oplysninger i tabel 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Account Support Manager (ASM) • Technical Solution Specialist (TSS) • Critical Event Manager (CEM) • Customer Engineer (CE)
Problemforebyggelse og personlig, teknisk rådgivning (se oplysninger i tabel 3)	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport om firmware- og softwareversioner³ • Rapport om proaktiv scanning³ • Hændelsesrapport • Rapportdistribution • Bonuspoint for teknisk rådgivning og serviceydelser • Planlægning og gennemgang af supporten • Teknologi til fjernsupport
Hændelsesadministration (se oplysninger i tabel 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Forbedret kaldhåndtering • Forbedret håndtering af kritiske hændelser • Automatisk logføring af henvendelser³ <ul style="list-style-type: none"> – Grundlæggende softwaresupport og hjælp til supporthenvendelser for udvalgt software, der ikke er fra HPE, på kvalificerede HPE-hardwareprodukter • Vidensdatabase og adgang til HPE Support Center • Ombytningsdele og materialer • Adgang til firmwareopdateringer (for kvalificerede produkter)
Service niveauer for hændelsesadministration (se oplysninger i tabel 4)	<ul style="list-style-type: none"> • HP tilbyder tre forskellige serviceniveauer: <ul style="list-style-type: none"> – HPE Proactive Care Advanced Service – næste arbejdsdag – HPE Proactive Care Advanced Service – 4-timers 24x7 – HPE Proactive Care Advanced Service – 6-timers call-to-repair-tid • Reaktiv softwaresupport: <ul style="list-style-type: none"> – 24x7 softwaresupport – Opdateringer af softwareprodukter og dokumentation – Licens til brug af softwareopdateringer ved køb fra HPE – HPE's anbefalede metoder til opdatering af software og dokumentation
Valgfri ekstra ydelser som tilbehør til HPE Proactive Care Advanced med tilbageholdelse af defekte medier (se oplysninger i tabel 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Tilbageholdelse af defekte medier (DMR) • Omfattende tilbageholdelse af defekt materiale (CDMR)
Yderligere adgang til teknisk rådgivning som tilbehør. (se oplysninger i tabel 5)	<ul style="list-style-type: none"> • Proactive Select og Tekniske serviceydelser

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

Tabel 2. Specifikationer: HPE's supportmedarbejdere

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
Supportressourcer	Kunden har adgang til følgende tekniske eksperter.
Account Support Manager (ASM)	ASM'en er en kundetilknyttet ressource, der er tilknyttet kontoen, og som samarbejder med kunden for at forstå de specifikke behov, så supportbehovene kan skræddersys i overensstemmelse med disse behov. ASM'en kan trække på specialister om nødvendigt for at imødekomme kundens behov. Teknologien til fjernsupport anvendes til at give kunden planlagte produktbaserede, proaktive rapporter. ASM'en taler med kunden om disse rapporter og anbefalinger inden for HPE's lokale arbejdsdage og åbningstider, undtagen helligdage. ASM'en kan levere serviceydelse på stedet eller vha. fjernsupport efter HPE's eget skøn.
Technical Solution Specialist (TSS)	TSS'er yder fjernsupport til hændelser og håndterer sager, når sagshenvendelsen kommer ind, og når den afsluttes. TSS'en kan efter behov indkalde yderligere eksperter for at finde en løsning på problemet. TSS'en er involveret i sagen, fra den oprettes til den afsluttes, for at sikre en ensartet supportoplevelse for kunden fra start til slut.
Critical Event Manager (CEM)	CEM'er knyttes til risikoniveau 1-hændelser, som er defineret i afsnittet Generelle bestemmelser/andre bestemmelser . En CEM er en callcenter-medarbejder, som er ansvarlig for at håndtere hændelsesprocessen i forbindelse med organisering af de nødvendige ressourcer, håndtering af eskaleringsprocessen og udlevering af de regelmæssige opdateringer til kunden. Tildelingen af en CEM har til formål til at fremskynde hændelsesløsningen og forbedre kommunikationen med kunden.
Customer Engineer (CE)	CE'erne foretager reparation af hardwaren på stedet, hvis det er nødvendigt for at løse en hændelse. Kunder, der har valgt serviceniveauerne næste arbejdsdag og 24x7 i HPE Proactive Care Advanced, vil blive hjulpet af den næste CE, som er ledig. Kunder, der har valgt serviceniveauet 6-timers call-to-repair-tid i HPE Proactive Care Advanced, vil blive tilknyttet en CE, som vil svare på hændelsen, hvis de er ledige. Hvis de ikke er ledige, vil hændelsen blive viderestillet til den næste CE, som er ledig.

Tabel 3. Specifikationer: Problemforebyggelse og personlig, teknisk rådgivning

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
Rapport om firmware- og softwareversioner	<p>Hewlett-Packard Enterprise vil udgive en række rapporter, som omfatter de enheder, der er omfattet af HPE Proactive Care Advanced-supportaftale. Disse rapporter vil blive gjort tilgængelige i HPE Support Center, hvor kunden kan få adgang til dem. Teknologien til fjernsupport bruges til at få fat på de nødvendige ændrings- og konfigurationsdata, så det er muligt at oprette analyser og rapporter. Når en rapport er udgivet, vil ASM'en gennemgå rapporten med kunden på et fastsat tidspunkt inden for HPE's lokale åbningstider for at sikre, at der er en klar forståelse af implikationerne af de konstaterede hændelser, samt at der foretages en prioritering af de anbefalinger, der er indeholdt i rapporten.</p> <p>It-pålidelighed og -stabilitet kan påvirkes af niveauerne for gennemgang af kundens software- og firmwareversioner. To gange om året gennemgår Hewlett-Packard Enterprise de produkter, som er omfattet af HPE Proactive Care Advanced-aftalen, så det sikres, at kunden har de anbefalede versioner. HPE giver kunden en rapport med anbefalinger om aktuelle softwareversioner, rettelser og firmwareændringer for hver af de dækkede enheder. ASM'en gennemgår implikationerne og anbefalingerne med kunden.</p> <p>HPE leverer følgende kerneydelser ved hjælp af teknologier til fjernsupport som en del af aktiviteterne vedrørende anbefalinger om firmware- og softwareversioner.⁴</p> <p>Anbefalinger vedrørende firmwareversioner</p> <p>I rapporten vil der blive oplyst om de installerede og anbefalede firmwareændringer for de enheder, der er omfattet af HPE Proactive Care Advanced-aftalen. Firmwareanalysen er begrænset til de omfattede enheder. Hewlett-Packard Enterprise installerer også firmware, der er defineret som firmware, som kunden ikke selv kan installere. HPE installerer disse firmwareopdateringer, hvis kunden har bedt om det, inden for supportperioden for den pågældende hardwareenhed uden yderligere omkostninger for kunden. Hvis HPE beslutter, at firmwareopdateringen er udviklet til fjerninstallation, kan der blive pålagt yderligere omkostninger for installation på stedet af det firmware, som kunden ikke selv kan installere. HPE kan yde telefonsupport på firmware, som kan installeres af kunden, inden for supportperioden for den pågældende hardwareenhed. Kunden kan købe yderligere serviceydelser til installation af firmware, som kan installeres af kunden.</p>

⁴ Kræver, at kunden installerer og kører teknologien til fjernsupport, og at dataindsamlingsfunktionen er aktiveret til levering.

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

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
	<p>Anbefalinger vedrørende softwareversioner</p> <p>Hewlett-Packard Enterprise sørger for rettelsesanalyser og anbefalinger til opdateringer for alle serverunderstøttede operativsystemer, virtualiseringssoftware eller software, som er nødvendig for at håndtere lagerenheder, som er omfattet af HPE Proactive Care Advanced-support.⁵ Anbefalinger til opdateringer fås ved at sammenligne kundens nuværende versionsoplysninger med de seneste understøttede opdateringer. HPE Proactive Care Advanced giver kunden HPE's generelle anbefalinger, som sigter efter at eliminere kritiske mangler for enkelte enheder eller produkter.</p> <p>Hvis kunden har brug for det, kan Hewlett-Packard Enterprise yde telefonisk assistance i forbindelse med installation af softwarerettelser til understøttet software. Kunden kan købe yderligere serviceydelser for at få HPE til at installere rettelser og ændringer til understøttet software.</p> <p>For udvalgte operativsystemer eller virtualiseringssoftware,⁵ som ikke er direkte omfattet af en HPE Proactive Care Advanced-afale, men som kører på en underliggende server, som er omfattet af HPE Proactive Care Advanced-support, vil HPE sørge for en årlig rapport om de seneste tilgængelige softwareændringer.</p> <p>Rådfør jer med en repræsentant for Hewlett-Packard Enterprise eller en autoriseret Hewlett Packard Enterprise-kanalpartner for at få yderligere oplysninger.</p>
<p>Rapport om proaktiv scanning</p>	<p>To gange om året udfører Hewlett-Packard Enterprise en proaktiv scanning af de enheder i kundens computermiljø, som er omfattet af HPE Proactive Care Advanced. Når det gælder HPE-servere og visse storage- og netværksprodukter, omfatter denne service en teknisk vurdering af enheden, som er udviklet til at identificere potentielle problemer med systemkonfigurationen, før de får indvirkning på driften af kundens virksomhed.</p> <p>Teknologi til fjernsupport bruges til at indsamle, transportere og analysere konfigurations- og ændringsdata for at identificere tendenser, ændringer eller parametre, som kan have betydning for driften. Denne analyse anvender diagnosticeringsværktøjer og -processer til at sammenligne enhederne med Hewlett-Packard Enterprises Best Practices for administration eller supportoplysninger. HPE udarbejder herefter en rapport med resultaterne, hvor de risici og problemer, der skal undersøges nærmere eller ændres, beskrives, afvigelser fra HPE's Best Practices identificeres, og det anbefales, hvad der kan gøres.⁶</p> <p>Kunden modtager en rapport for understøttede Hewlett-Packard Enterprise-servere, storage- og netværksprodukter. ASM'en gennemgår de mulige implikationer og HPE's foreslåede ændringer sammen med kunden. Implementeringen af anbefalingerne er kundens ansvar. Men yderligere assistance kan købes af HPE.</p>
<p>Hændelsesrapport</p>	<p>Kunden modtager en kvartårlig rapport med detaljer om kundens hændelsehistorik og hændelsestendenser. ASM'en taler med kunden om indholdet i rapporten, hændelsesdetaljer, løsninger og langsigtede tendenser.</p>
<p>Rapportdistribution</p>	<p>Rapport om firmware- og softwareversioner, rapporter om proaktiv scanning og hændelsesrapporter leveres elektronisk som en del af denne serviceydelse. Rapporterne distribueres via HPE Support Center-portalens (HPESC) vha. sikkerhedsforanstaltninger, som er udviklet til at sikre fortroligheden. Rapporterne bliver gjort tilgængelige på kundens konto i HPE Support Center, hvor autoriserede brugere har adgang til dem.</p>

⁵ Der findes en liste over de produkter, som omfattes af HPE Proactive Care Advanced, samt udvalgte operativsystemer og virtualiseringssoftware på hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts

⁶ Kræver, at kunden installerer og kører teknologien til fjernsupport, og at dataindsamlingsfunktionen er aktiveret til levering.

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

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
Bonuspoint for teknisk rådgivning og serviceydelser	<p>HPE Proactive Care Advanced stiller eksperter til rådighed i det omfang, der er behov for det. Det forstærker og supplerer kundens eget it-team med kompetencer og evner på en fleksibel måde. 10 bonuspoint for alle konfigurerede enheder er en del af kundens supportaftale, som skal muliggøre denne adgang. Bonuspoint skal anvendes til at betale for tekniske serviceydelser, rådgivning og assistance. En konfigureret enhed defineres som en kabinetenhed, der er konfigureret med komponenter og software. Der findes en oversigt over de kategorier af konfigurerede enheder, som indeholder bonuspoint, på hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts. Kunderne kan uden videre købe yderligere bonuspoint sammen med eller i løbet af supportaftalens levetid via HPE Proactive Select, hvis de har behov for mere end det, der er omfattet af standardtilbuddet. Bonuspoint, som er indeholdt i HPE Proactive Care Advanced-aftalen, kan bruges årligt til tekniske serviceydelser og assistance for produkter og systemer, der er omfattet af HPE Proactive Care Advanced. ASM'en arbejder sammen med kunden for at fastlægge, hvordan kunden bedst kan anvende sine bonuspoint. Disse årlige bonuspoint udløber ved udgangen af året på den dato, hvor kundens Proactive Services Advanced-supportaftale blev indgået. Ubrugte bonuspoint kan ikke overføres til det næste år for supportaftalen, og de kan ikke refunderes.</p>
Planlægning og gennemgang af supporten	<p>ASM'en og kunden arbejder sammen for at udvikle og dokumentere en supportplan. ASM'en konsulterer kunden om kommende it-prioriteter og kortlægger, hvordan Hewlett-Packard Enterprises ydelser og bonusbaserede serviceydelser kan anvendes for at opnå det bedst mulige resultat. Da behovene og presset på it-afdelingen konstant ændrer sig, gentages processen halvårligt for at sikre en kontinuerlig justering og for at gennemgå det, som er blevet gennemført. I forbindelse med det halvårlige møde kan ASM'en dele HPE's Best Practices og levere driftsmæssig og teknisk rådgivning til it-afdelingen for at hjælpe med supportplanlægningen.</p>
Teknologi til fjernsupport	<p>HPE Proactive Care Advanced Service anvender Hewlett-Packard Enterprises egne værktøjer, som i dette datablad omtales som teknologi til fjernsupport. Teknologien til fjernsupport er den primære metode til levering af hændelsesovervågning, automatisk sagsoprettelse og en række proaktive rapporter. Den nuværende version af teknologien til fjernsupport, hvor dataindsamlingsfunktionen er aktiveret, er en forudsætning for levering af HPE Proactive Care Advanced Service. Hvis kunden ikke installerer og kører den aktuelle version af teknologien til fjernsupport, vil HPE ikke levere rapporten om firmware- og softwareversioner, rapporten om proaktiv scanning, tilsagn om call-to-repair-tid for hardware, fjernovervågning og automatisk logføring af ydelser for Proactive Care Advanced Service.</p> <p>Hjælp til installation af teknologien til fjernsupport</p> <p>Teknologien til fjernsupport er gjort tilgængelig for kunder af HPE's support som en del af Proactive Care Advanced Service.</p> <p>Kunden er ansvarlig for at installere teknologien til fjernsupport. For at sikre en vellykket installation af teknologien til fjernsupport vil HPE sørge for op til 8 timers teknisk rådgivning via fjernadgang om installation og konfiguration af den første installation af teknologien til fjernsupport på kundens foranledning. Ved aftalens begyndelse taler ASM'en med kunden for at fastslå, om det er nødvendigt med assistance og vil derefter hjælpe med at tilrettelægge assistancen om nødvendigt.</p> <p>Som en del af denne aktivitet forklarer Hewlett-Packard Enterprise funktionerne og fordelene ved teknologien til fjernsupport og anbefaler den nødvendige konfiguration ud fra den type og det antal enheder, der understøttes i kundens HPE Proactive Care Advanced-miljø.</p> <p>For at være berettiget til denne kontinuerlige serviceydelse har kunden ansvaret for at muliggøre dataoverførsel til Hewlett-Packard Enterprise, føje enheder til konfigurationen, installere fremtidige opgraderinger og opdatere sine kontaktoplysninger i teknologien til fjernsupport.</p> <p>Kunden bekræfter og indvilliger i at installere teknologien til fjernsupport i forbindelse med startprocessen.</p>

Tabel 4. Specifikationer: Hændelsesadministration

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
Forbedret kaldhåndtering	<p>Kunden kan kontakte HPE 24 timer i døgnet, alle ugens dage. Når kunden henvender sig med en kritisk hændelse, forsøger HPE enten at sætte kunden i forbindelse med en TSS eller at ringe kunden op inden for 15 minutter. TSS'en er uddannet til at løse problemer i komplekse computermiljøer og har adgang til hele Hewlett-Packard Enterprises samling af teknisk viden og ressourcer, der anvendes med det formål at diagnosticere og løse problemer. Hvis der opstår et hardwareproblem, som skal løses på stedet, sendes der en CE'er ud til kunden i overensstemmelse med det købte serviceniveau for reaktiv support på stedet for den berørte enhed. Foruden fejlfinding benytter TSS'en sig af omfattende procedurer for sagshåndtering og eskalering og inddrager yderligere tekniske eksperter efter behov.</p> <p>Tilsagnet for onsite-tilkaldetiden og call-to-repair-tiden for hardwaresupport samt tilkaldetiden for fjernsupport til software varierer, alt afhængigt af risikoniveauet for hændelsen og det købte dækningsniveau for support på stedet. Kunden afgør risikoniveauet for hændelsen, når vedkommende logfører eller bekræfter en henvendelse med Hewlett-Packard Enterprise. Risikoniveauerne for hændelser er defineret i afsnittet Generelle bestemmelser/andre undtagelser.</p> <p>Når kunden har rettet henvendelse om en serviceanmodning, og Hewlett-Packard Enterprise har bekræftet⁷ modtagelsen af denne henvendelse, vil HPE arbejde sammen med kunden om at isolere hardware- eller softwareproblemet og udføre fjernfejlfinding og -løsning af problemet. Inden der eventuelt sendes en medarbejder ud til kunden, kan HPE iværksætte og udføre fjerndiagnosticeringstest vha. innovative automatiseringsværktøjer, som kan bruges til at få adgang til de omfattede produkter, eller vha. andre værktøjer, der kan bruges til fjernproblemløsning.</p> <p>Hændelsessager for Hewlett-Packard Enterprise-tilsluttede produkter, der anvender teknologien til fjernsupport, kan oprettes automatisk 24x7. Kunder kan også indrapportere problemer til HPE via et særligt tilgængeligt telefonnummer eller elektronisk via HPESC.</p> <p>Hewlett-Packard Enterprise forbeholder sig retten til at bestemme den endelig løsning af alle indberettede problemer.</p>
Forbedret håndtering af kritiske hændelser	<p>Hewlett-Packard Enterprise benytter integrerede værktøjer til hændelsesadministration og optimerede eskaleringsprocedurer til at løse komplekse supporthændelser. For risikoniveau 1-hændelser bruger HPE en CEM til internt at overvåge og koordinere processen fra start til slut og til at sikre hurtig og effektiv indhentning af yderligere eksperter for hurtigere at løse en hændelse. CEM'en leverer regelmæssige statusopdateringer direkte til kunden. For problemer med risikoniveau 1 kan HPE levere en gennemgang efter hændelsen efter behov. Denne aktivitet er med til at identificere eventuelle forbedringer, som kunden eller HPE kan foretage, og har til hensigt at undgå lignende hændelser i fremtiden eller at forbedre håndteringen af dem.</p> <p>Risikoniveauerne for hændelser er defineret i afsnittet Generelle bestemmelser/andre undtagelser.</p>
Automatisk logføring af henvendelser⁸	<p>Automatisk logføring af henvendelser er aktiveret for understøttede enheder, så enhederne sender servicehændelser direkte til Hewlett-Packard Enterprise vha. teknologien til fjernsupport.⁸ Hændelser indsendes med "fejldata" 24x7 og bliver besvaret inden for tidsrammen for serviceniveauet for den tilknyttede enhed. Der, hvor det er konfigureret, giver HPE Insight Online et samlet overblik over hændelser og løsninger.</p>

⁷ Læs mere i afsnittet "Generelle bestemmelser/andre undtagelser".

⁸ Kræver, at kunden installerer og kører teknologien til fjernsupport, og at dataindsamlingsfunktionen er aktiveret til levering.

Tabel 4. Specifikationer: Hændelsesadministration (fortsat)

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
Grundlæggende softwaresupport og hjælp til supporthenvendelser om software fra andre leverandører end HPE på kvalificerede HPE-hardwareprodukter⁹	<p>Hvis kunden ikke har købt HPE Proactive Care Advanced-support til udvalgte softwareprodukter fra andre leverandører end HPE, som er på kvalificeret hardwareudstyr, der er omfattet af HPE Proactive Care Advanced-support, yder Hewlett-Packard Enterprise grundlæggende softwaresupport og hjælp til supporthenvendelser som beskrevet nedenfor, i stedet for HPE Proactive Care Advanced-softwaresupport som beskrevet i afsnittet "Softwaresupport" i tabel 4.</p> <p>Grundlæggende softwaresupport på visse softwareprodukter fra andre leverandører end HPE er begrænset til følgende: Hewlett-Packard Enterprise forsøger at løse problemer på disse produkter ved at anvende eller 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 den pågældende softwareleverandør. Hvis problemet stadig ikke er løst, kan hjælp til supporthenvendelser aktiveres, hvis kunden anmoder om det. Grundlæggende softwaresupport ydes 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen.</p> <p>Hvis Hewlett-Packard Enterprise fastslår, at et problem skyldes udvalgt software fra en uafhængig softwareleverandør (ISV), 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 ISV'en.</p> <p>Hjælp til supporthenvendelser kan kun ydes i situationer, hvor kunderne har indgået relevante aktive supportaftaler med udvalgte ISV'er, og kunden har sørget for at sikre, at Hewlett-Packard Enterprise kan rette supporthenvendelser til leverandørerne på kundens vegne. HPE henvender sig til ISV'en og giver oplysninger om kundens problem som fremskaffet under Grundlæggende softwaresupport-serviceanmodningen. HPE stiller TSS'en til rådighed til en telefonkonference med ISV'en som den foretrukne kontaktmetode, men processen er afhængig af leverandørens deltagelse og kan variere afhængigt af ISV'en. Når henvendelsen er overgået til ISV'en, er det dennes ansvar at finde en løsning på kundens problem. Når henvendelsen er overgået til ISV'en, er henvendelsen underlagt supportniveauerne i aftalen mellem kunden og ISV'en. Når ISV'en arbejder på sagen, vil HPE afslutte HPE-serviceanmodningen, men kunden eller ISV'en kan om nødvendigt genoptage den med HPE på et senere tidspunkt ved at angive det oprindelige id-nummer for serviceanmodningen.</p>
Vidensdatabase og adgang til HPE Support Center	<p>Hewlett Packard Enterprise sørger for adgang til HPSC som en del af HPE Proactive Care Advanced Service. HPESC er den næste generation af HPE's supportportal, som er en nyttig onlineresource. De væsentligste funktioner i denne brugertilpassede portal omfatter HPE Insight Online (brugertilpasset kontrolpanel), supportfora, indsendelse af supporthenvendelser, drivere, administration af programrettelser, produktsider, vejledt fejlfinding, de væsentligste problemer, garanti- og aftaleoplysninger samt softwareopdateringer. Bonuspoint til serviceydelser kan også håndteres via HPESC. HPESC-adgang og -funktionalitet aktiveres via sammenkædning af kundens HPE passport med serviceaftaler og skal gennemføres for at aktivere alle tilgængelige funktioner. Få yderligere oplysninger på hpe.com/support/hpesc</p> <p>Via HPESC har kunden adgang til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udgivne Proactive Care-rapporter for kunden. • Abonnement på hardwarerelaterede proaktive servicemeddelelser og deltagelse i supportfora til løsning af problemer og deling af best practices med andre tilmeldte brugere. • Udvidet webbaseret søgning efter tekniske supportdokumenter, som kunden er berettiget til, som en hjælp til hurtigere problemløsning. • Visse Hewlett-Packard Enterprise diagnosticeringsværktøjer med adgangskode. • Et webbaseret værktøj til indsendelse af spørgsmål direkte til Hewlett-Packard Enterprise. Værktøjet er en hjælp til hurtigt at løse problemer med en prækvalifikationsproces, der sørger for, at kundens anmodning om support sendes videre til en ressource, der har den fornødne viden til at besvare spørgsmålet. Værktøjet kan endvidere bruges til at få vist status for de enkelte anmodninger om support og service, herunder sager, der rapporteres telefonisk.
Vidensdatabase og adgang til HPE Support Center (fortsat)	<ul style="list-style-type: none"> • Vidensdatabaser hos Hewlett-Packard Enterprise eller tredjeparters vidensdatabaser, der kan gennemses i forbindelse med udvalgte tredjeparts produkter, hvor kunden kan finde produktoplysninger og svar på supportspørgsmål samt deltage i supportfora. Denne ydelse kan være underlagt tredjeparts begrænsninger. • Serviceydelser, som kunden kan gennemse, vælge og planlægge vha. bonuspoint, samt få vist den aktuelle balance for tilbageværende bonuspoint.

⁹ Der findes en liste over de softwareprodukter fra andre leverandører end HPE, som er kvalificerede til grundlæggende softwaresupport samt hjælp til supporthenvendelser, på hpe.com/services/collaborativesupport. Foruden produkterne på denne liste er der yderligere produkter og variationer af disse løsninger fra ISV'er på hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts.

Tabel 4. Specifikationer: Hændelsesadministration (fortsat)

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
Ombytningsdele og materialer	<p>Hewlett-Packard Enterprise leverer alle de ombytningsdele og materialer, der skal bruges for at holde det dækkede hardwareprodukt i god driftsmæssig stand, herunder ombytningsdele og materialer i forbindelse med anbefalede tekniske forbedringer. Ombytningsdele, der leveres af HPE, skal være nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevne. De dele, som er ombyttet, tilhører HPE, medmindre den valgfrie tilbageholdelse af defekt materiale eller den fuldstændige tilbageholdelse af defekt materiale er blevet tilkøbt. Kunder, som vil beholde, afmagnetisere eller på anden måde fysisk tilintetgøre ombyggede dele, faktureres og skal betale katalogprisen for ombytningsdelen.</p> <p>Forbrugsvarer og forbrugsmaterialer understøttes ikke og leveres ikke som del af denne serviceydelse; standardvilkår og -betingelser gælder for forbrugsvarer og forbrugsmaterialer. Reparation eller ombytning af forbrugsvarer og forbrugsmaterialer er kundens ansvar. Visse undtagelser er gældende. Kontakt Hewlett Packard Enterprise for at få yderligere oplysninger. Hvis forbrugsmaterialer er omfattet af dækningen, som er fastsat af HPE, gælder tilsagn om call-to-repair og onsite-tilkaldetider ikke for reparation eller ombytning af de dækkede forbrugsmaterialer.</p> <p>Maksimal supporteret levetid/udnyttelse</p> <p>De dele og komponenter, der har nået deres maksimale levetid og/eller maksimale grænse for brug, som angivet i brugsvejledningen, produktspecifikationerne eller det tekniske dataark, vil ikke blive leveret, repareret eller ombygget som del af denne serviceydelse.</p>
Firmwareopdateringer for kvalificerede produkter	<p>Når Hewlett-Packard Enterprise udsender firmwareopdateringer til HPE-hardwareprodukter, som kunden er berettiget til, gøres disse opdateringer kun tilgængelig for kunder med en aktiv aftale, som giver dem adgang til disse opdateringer.</p> <p>Kunder med HPE Proactive Care Advanced har mulighed for at hente, installere og anvende firmwareopdateringer til hardwareprodukter, som er omfattet af denne service, med forbehold for alle gældende licensbegrænsninger i HPE's nuværende standardsalgsbetingelser.</p> <p>Hewlett-Packard Enterprise godkender berettigelse til opdateringer på en rimelig måde (f.eks. en adgangskode eller en anden identifikator), og kunden er ansvarlig for at anvende disse adgangsværktøjer i overensstemmelse med betingelserne i dette datablad og andre gældende aftaler med HPE.</p> <p>Hewlett-Packard Enterprise kan tage yderligere rimelige skridt, herunder gennemgang, for at sikre, at kunden har levet op til betingelserne i aftalerne med HPE, herunder dette datablad.</p> <p>For kunder med licenser til firmwarebaserede softwareprodukter (funktioner, som er implementeret i firmwaren og aktiveret ved at købe et separat softwarelicensprodukt), skal kunden også have en aktiv HPE Software Support-aftale for at modtage, downloade, installere og bruge relaterede firmwareopdateringer. Som beskrevet tidligere i dette dokument vil 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 slutbrugerlicens, som tilladt ifølge den originale softwarelicens fra HPE eller producenten.</p>
Valgmuligheder for serviceniveau til hændelsesadministration	
Hændelsestøtte til hardware og software	<p>Hvert niveau for HPE Proactive Care Advanced Service omfatter støtte til problemforebyggelse og hændelsesadministration for hardware- og softwareprodukter. Inden for hvert niveau for HPE Proactive Care Advanced Service leverer HPE alle kerneserviceydelser til problemforebyggelse, som er angivet i henholdsvis tabel 2 og 3, samt de relaterede kerneserviceydelser til hændelsesadministration, som er angivet i tabel 4. Der tilbydes tre forskellige HPE Proactive Care Advanced-serviceniveauer for hardwareprodukter:¹⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> • HPE Proactive Care Advanced Service – næste arbejdsdag • HPE Proactive Care Advanced Service – 4-timers 24x7 • HPE Proactive Care Advanced Service – 6-timers call-to-repair-tid <p>HPE Proactive Care Advanced-porteføljen tilbyder også de samme tre serviceniveauer med inkludering af tilbageholdelse af defekte hardwaremedier (DMR) og fuldstændig tilbageholdelse af defekt materiale (CDMR) som en yderligere valgfri funktion, som kunden kan vælge at købe, baseret på kundens krav.</p> <p>For kvalificerede produkter giver DMR-servicetilbuddet, hvis det købes, kunden mulighed for at beholde en defekt harddisk- eller kvalificeret SSD-/flashdrev, som kunden ikke ønsker at give afkald på, fordi der findes følsomme data på den disk (disk eller SSD-/flashdrev), der er omfattet af denne serviceydelse. Alle diske eller SSD-/flashdrev i et omfattet system skal indgå i DMR-tjenesten. Foruden funktionerne ved DMR giver CDMR-tjenesten også kunden mulighed for at tilbageholde yderligere komponenter, som HPE betegner som komponenter med dataopbevaringsfunktioner, såsom hukommelsesmoduler. Alle berettigede dataopbevaringskomponenter på et omfattet system skal indgå i CDMR. Komponenterne, som kan tilbageholdes med denne servicefunktion, beskrives i dokumentet, som findes på hpe.com/services/cdmr.</p>

¹⁰ Alle nævnte serviceniveauer fås ikke til alle produkter.

Tabel 4. Specifikationer: Hændelsesadministration (fortsat)

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
	<p>HPE Proactive Care Advanced Service yder support til softwareprodukter 24 timer i døgnet, alle ugens dage, herunder helligdage. Når en ikke-kritisk serviceanmodning (risikoniveau 3 eller 4) modtages, svarer HPE på henvendelsen inden for 2 timer, efter at serviceanmodningen er blevet logført. HPE yder afhjælpende support for at løse identificerbare softwareproblemer, som kan reproducere af kunden. HPE hjælper endvidere kunden med at identificere problemer, der er vanskelige at reproducere. Kunden modtager assistance i forbindelse med fejlfinding af hændelser og løsning af konfigurationsproblemer. Der er flere oplysninger om kritisk softwarerespons (risikoniveau 1 eller 2) under funktionen "Optimeret opkaldshåndtering", der er beskrevet tidligere i dette dokument.</p> <p>Variationerne i serviceniveauerne for reaktiv hardwaresupport i HPE Proactive Care Advanced er beskrevet i det følgende afsnit. Alle dækningstidsrum afhænger af de lokale forhold.</p> <p>Kontakt Hewlett-Packard Enterprises lokale salgsafdeling for at få detaljerede oplysninger om servicetilbud.</p>
Muligheder for hændessupport for hardware	
HPE Proactive Care Advanced Service – næste arbejdsdag	<p>Hewlett-Packard Enterprise tilbyder følgende reaktive serviceniveauer til de specifikke enheder i denne mulighed:</p> <p>Dækningstidsrum for hardwaresupport:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Almindelig arbejdstid, almindelige arbejdsdage (9x5): Service onsite er mulig 9 timer om dagen, mellem kl. 8.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag, undtagen helligdage. <p>Tilkaldetid for hardwaresupport onsite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tilkalderespons næste hverdag på stedet: En autoriseret repræsentant (CE) fra Hewlett-Packard Enterprise ankommer hos kunden inden for dækningstidsrummet for at påbegynde vedligeholdelsesservice for hardware den næste dækningsdag, efter at HPE har logført og bekræftet henvendelsen. Serviceydelse er defineret i hardwaresupport onsite i afsnittet om "Servicebegrænsninger". Tilkaldetiderne afhænger af afstanden fra kundens placering til det nærmeste HPE-supportcenter. Se tabel 6 for at få yderligere oplysninger. Kontakt HPE for at få yderligere oplysninger.
HPE Proactive Care Advanced Service – 4 timer 24x7	<p>Hewlett-Packard Enterprise tilbyder følgende reaktive serviceniveauer til de specifikke enheder i denne mulighed:</p> <p>Dækningstidsrum for hardwaresupport:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24x7: Der ydes support 24 timer i døgnet, syv dage om ugen, inklusive helligdage. <p>Tilkaldetid for hardwaresupport onsite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 timer tilkaldetid onsite: En autoriseret repræsentant (CE) fra Hewlett-Packard Enterprise ankommer hos kunden for at påbegynde hardwarevedligeholdelsen inden for 4 timer efter, at HPE har modtaget og bekræftet henvendelsen om support, hvis dette tidsrum ligger inden for dækningstidsrummet. Serviceydelse er defineret i hardwaresupport onsite i afsnittet om "Servicebegrænsninger". Tilkaldetiderne afhænger af afstanden fra kundens placering til det nærmeste HPE-supportcenter. Se tabel 6 for at få yderligere oplysninger. Kontakt HPE for at få yderligere oplysninger.
HPE Proactive Care Advanced Service – 6-timers call-to-repair-tid	<p>Hewlett-Packard Enterprise tilbyder følgende reaktive serviceniveauer til de specifikke enheder i denne mulighed:</p> <p>Dækningstidsrum for hardwaresupport:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24x7: Der ydes support 24 timer i døgnet, syv dage om ugen, inklusive helligdage. <p>Tilsagn om call-to-repair-tid for hardware:</p> <p>I forbindelse med kritiske hændelser (risikoniveau 1 eller 2) tilstræber Hewlett-Packard Enterprise inden for rimelighedens grænser at bringe den omfattede hardware tilbage til normal driftstilstand inden for 6 timer fra det tidspunkt, hvor serviceanmodningen er modtaget og bekræftet af HPE. Serviceydelse er defineret i hardwaresupport onsite og i tilsagn om call-to-repair for hardware i afsnittet om Servicebegrænsninger. Tilkaldetiderne og call-to-repair-tiderne afhænger af afstanden fra kundens placering til det nærmeste HPE-supportcenter. Se tabel 6 for at få yderligere oplysninger. Kontakt HPE for at få yderligere oplysninger. For ikke-kritiske hændelser (risikoniveau 3 og 4), eller hvis kunden anmoder om det, vil Hewlett-Packard Enterprise samarbejde med kunden om at planlægge et tidspunkt, hvor løsningen af problemet kan påbegyndes, og tilsagnet om call-to-repair-tid vil så starte på det tidspunkt. Risikoniveauerne for hændelser er defineret i afsnittet Generelle bestemmelser/andre undtagelser.</p> <p>Call-to-repair-tiden er det tidsrum, der begynder, når den oprindelige serviceanmodning er modtaget og bekræftet af Hewlett-Packard Enterprise, eller når arbejde, som er planlagt sammen med kunden, påbegyndes, som beskrevet i afsnittet Generelle bestemmelser/andre undtagelser. Call-to-repair-tiden slutter, når HPE fastslår, at hardwaren er repareret, eller når den rapporterede hændelse afsluttes, fordi HPE har fastslået, at der ikke er behov for at sende en medarbejder ud til virksomheden på det pågældende tidspunkt.</p>

Tabel 4. Specifikationer: Hændelsesadministration (fortsat)

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
	<p>Reparationen betragtes som udført, når Hewlett-Packard Enterprise verificerer, at hardwarefejlen er rettet, eller at hardwaren er blevet ombyttet. HPE kan ikke gøres ansvarlig for evt. mistede data, og det er kundens eget ansvar at implementere relevante procedurer for sikkerhedskopiering. HPE's verificering kan bestå af gennemført power-on self-test, standalone diagnosticering eller en visuel bekræftelse af, at produktet fungerer korrekt. HPE afgør alene, hvilke test der skal gennemføres for at verificere, at hardwaren er repareret. HPE kan alene vælge at ombytte produktet midlertidigt eller permanent for at opfylde tilsagnet om call-to-repair-tid. Ombytningsprodukter er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevne. Ombyggede produkter bliver HPE's ejendom.</p> <p>Det tager 30 dage fra anskaffelsen af denne serviceydelse at klargøre og udføre de nødvendige gennemgange og processer, så tilsagnet om call-to-repair-tid for hardware kan træde i kraft. I denne 30-dages periode og op til 5 yderligere arbejdsdage efter gennemgangen yder Hewlett-Packard Enterprise 4 timers tilkaldetid onsite. Optimeret lagerstyring af komponenter (kun i forbindelse med tilsagn om call-to-repair-tid)</p> <p>For at understøtte Hewlett-Packard Enterprises tilsagn om call-to-repair-tid vedligeholdes et lager med kritiske ombytningsdele til kunder, som har valgt muligheden for call-to-repair. Delene befinder sig på et lager, som HPE har udpeget. Delene kan gøres tilgængelige for Hewlett-Packard Enterprises autoriserede repræsentanter i løbet af meget kort tid i forbindelse med henvendelser.</p>
Opdateringer af softwareprodukter og dokumentation	<p>Når Hewlett-Packard Enterprise frigiver opdateringer af software og referencemanualer, stilles disse til kundens rådighed. I forbindelse med udvalgt software fra tredjepartsleverandører leverer HPE softwareopdateringerne, når og hvis de frigives, eller HPE giver kunden besked om, hvordan kunden kan få softwareopdateringerne direkte fra leverandøren. Endvidere modtager kunden en adgangskode eller licensnøgle (eller besked om, hvordan de anskaffes), hvis der skal bruges en sådan for at installere eller køre den nye softwareversion.</p>
	<p>Der vil blive frigivet opdateringer via portalen til softwareopdatering og licensering via HPESC til størstedelen af Hewlett-Packard Enterprise-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.</p> <p>Det er muligt, at kunden selv skal hente opdateringer til HPE-understøttet tredjepartssoftware direkte fra softwareudbyderens websted.</p>
Licens til at bruge softwareopdateringer	<p>Kunden får licens til at bruge softwareopdateringer til HPE's software eller HPE-understøttet tredjepartssoftware til hvert system og hver sokkel, processor, processorkerne og slutbrugerlicens, der hører under denne serviceydelse, som det fremgår af den oprindelige softwarelicens fra Hewlett-Packard Enterprise eller den pågældende producent.</p> <p>Licensvilkårene skal være som beskrevet i HPE's softwarelicensvilkår i henhold til kundens relevante underliggende softwarelicens eller i henhold til tredjepartssoftwareproducentens aktuelle licensvilkår, hvis relevant, herunder eventuelle yderligere softwarelicensvilkår, der måtte følge med softwareopdateringer, som tilbydes som en del af denne serviceydelse.</p>
HPE's anbefalede metoder til opdatering af software og dokumentation	<p>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.</p>

Tabel 5. Specifikationer: Yderligere adgang til teknisk rådgivning som tilbehør.

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING
Proactive Select og Tekniske serviceydelser	Yderligere teknisk ekspertise er en valgfri mulighed, og det er en fleksibel måde at forstærke og supplere kundens eget it-teams kompetencer ved at stille eksperter til rådighed i det omfang, der er behov for det. Hvis kunden ønsker adgang til tekniske serviceydelser fra Hewlett-Packard Enterprise, kan disse serviceydelser stilles til rådighed på baggrund af enkelte hændelser via HPE's portefølje af tekniske serviceydelser eller ved køb af HPE Proactive Select. HPE Proactive Select kan anvendes af kunder med HPE Proactive Care Advanced til at købe yderligere bonuspoint. Se yderligere oplysninger om HPE Proactive Select på hpe.com/services/proactiveselect .

Tabel 6. Specifikationer: Tilkaldetider for serviceydelser

YDELSE	SPECIFIKATIONER FOR LEVERING															
Geografiske steder	Tilkaldetider og eventuelle gebyrer kan variere alt efter sted.															
Tabel over tilkaldetider for hardwaresupport onsite	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Afstand fra et supportcenter, udpeget af HPE</th> <th>4-timers tilsagnstid onsite ved hardwarefejl</th> <th>Næste dag for hardware onsite ved hardwarefejl</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-160 km</td> <td>4 timer</td> <td>Næste dækningsdag</td> </tr> <tr> <td>101-200 miles (161-320 km)</td> <td>8 timer</td> <td>En yderligere dækningsdag</td> </tr> <tr> <td>201-300 miles (321-480 km)</td> <td>Aftalt på bestillingstidspunktet og afhængigt af tilgængelighed</td> <td>En yderligere dækningsdage</td> </tr> <tr> <td>Mere end 300 miles (480+ km)</td> <td>Aftalt på bestillingstidspunktet og afhængigt af tilgængelighed</td> <td>Aftalt på bestillingstidspunktet og afhængigt af tilgængelighed</td> </tr> </tbody> </table>	Afstand fra et supportcenter, udpeget af HPE	4-timers tilsagnstid onsite ved hardwarefejl	Næste dag for hardware onsite ved hardwarefejl	0-160 km	4 timer	Næste dækningsdag	101-200 miles (161-320 km)	8 timer	En yderligere dækningsdag	201-300 miles (321-480 km)	Aftalt på bestillingstidspunktet og afhængigt af tilgængelighed	En yderligere dækningsdage	Mere end 300 miles (480+ km)	Aftalt på bestillingstidspunktet og afhængigt af tilgængelighed	Aftalt på bestillingstidspunktet og afhængigt af tilgængelighed
Afstand fra et supportcenter, udpeget af HPE	4-timers tilsagnstid onsite ved hardwarefejl	Næste dag for hardware onsite ved hardwarefejl														
0-160 km	4 timer	Næste dækningsdag														
101-200 miles (161-320 km)	8 timer	En yderligere dækningsdag														
201-300 miles (321-480 km)	Aftalt på bestillingstidspunktet og afhængigt af tilgængelighed	En yderligere dækningsdage														
Mere end 300 miles (480+ km)	Aftalt på bestillingstidspunktet og afhængigt af tilgængelighed	Aftalt på bestillingstidspunktet og afhængigt af tilgængelighed														
Tilsagn om call-to-repair-tid for hardware	Tilsagn om call-to-repair-tid for hardware tilbydes på installationssteder, der ligger inden for 80 km fra et af HPE's udpegede supportcentre. Tilkaldetider og gebyrer kan variere alt efter sted. Der tilbydes ikke tilsagn om call-to-repair-tid for hardware på installationssteder, der ligger mere end 160 km fra HPE's udpegede supportcentre. For installationssteder, der ligger mellem 81 og 160 km fra et af HPE's udpegede supportcentre, gælder der en anden call-to-repair-tid som vist i følgende tabel:															
Tabel over tilkaldetid for hardware Tilsagn om call-to-repair-tid	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Afstand fra et supportcenter, udpeget af HPE</th> <th>6-timers call-to-repair-tid for hardware</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-80 km</td> <td>6 timer</td> </tr> <tr> <td>51-160 km</td> <td>8 timer</td> </tr> <tr> <td>Mere end 160 km</td> <td>Tilbydes ikke</td> </tr> </tbody> </table>	Afstand fra et supportcenter, udpeget af HPE	6-timers call-to-repair-tid for hardware	0-80 km	6 timer	51-160 km	8 timer	Mere end 160 km	Tilbydes ikke							
Afstand fra et supportcenter, udpeget af HPE	6-timers call-to-repair-tid for hardware															
0-80 km	6 timer															
51-160 km	8 timer															
Mere end 160 km	Tilbydes ikke															

Servicebegrænsninger

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

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

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

Listen over aktuelt understøttede enheder findes som en del af produktbemærkningerne til Insight Remote Support, som findes på hpe.com/services/getconnected.

Omfang af de produkter, der dækkes

Denne serviceydelse fås kun til udvalgte servere, software, storageenheder, storage-systemer, netværksenheder og SAN-netværk, som angivet på hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts.

Ydelserne kan variere eller være begrænset, alt efter de enheder og den software det drejer sig om. I kan få yderligere oplysninger om specifikke begrænsninger eller lokalt udbud hos en af Hewlett-Packard Enterprises salgsaftalinger eller en af Hewlett-Packard Enterprises salgskonsulenter.

Generelle begrænsninger

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

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

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

- Serviceydelser, der er nødvendige, fordi kunden ikke har installeret systemrettelser, reparationer, softwarerettelser eller ændringer, som Hewlett-Packard Enterprise har leveret til kunden
- 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 HPE's opfattelse er påkrævet pga. forkert behandling eller brug af produkter eller udstyr
- Serviceydelser, der er nødvendige, fordi kunden ikke har udført handlinger, som HPE har anbefalet
- Sikkerhedskopiering og gendannelse af operativsystem eller anden software og data
- Implementering af anbefalinger fra Hewlett-Packard Enterprise som en del af denne service
- Installation af firmware- og/eller softwareopdateringer, der kan installeres af kunden

Tilsagn om call-to-repair-tid hardware

Hvis Hewlett-Packard Enterprise forlanger, at der først udføres en gennemgang, træder tilsagnet om call-to-repair-tid først i kraft fem (5) forretningsdage efter, at gennemgangen er udført. Såfremt kritiske gennemgangsforslag ikke følges, eller gennemgangen ikke udføres inden for den angivne tidsramme, forbeholder HPE sig ret til at nedgradere serviceydelsen til en onsite-tilkaldetid eller helt at annullere supportaftalen.

Call-to-repair-tid for hardware er angivet i afsnittet "HPE Proactive Care Advanced Service – 6-timers call-to-repair-tid" (se tabel 4). Alle call-to-repair-tider kan variere afhængigt af lokale forhold. I kan få flere oplysninger om de mulige serviceydelser hos Hewlett-Packard Enterprises lokale salgsafdeling.

Tilsagnet om reparationstid for hardware kan variere for specifikke produkter.

Et tilsagn om call-to-repair-tid er ikke gældende, når kunden vælger, at Hewlett-Packard Enterprise skal forlænge diagnosen i stedet for at udføre de anbefalede procedurer for servergendannelse.

Et tilsagn om call-to-repair-tid er ikke gældende, hvis kunden ikke installerer og kører den aktuelle version af teknologien til fjernsupport på alle enheder. Et tilsagn om call-to-repair-tid er heller ikke gældende for enheder, der ikke er omfattet af teknologien til fjernsupport. Kunden er ansvarlig for, at alle omkostningerne, der er tilknyttet bestemmelserne i HPE Proactive Care Advanced Services, betales fuldt ud.

Tilsagn om call-to-repair-tider og onsite-tilkaldetider på stedet gælder ikke ved reparation eller ombytning af defekte eller opbrugte batterier til udvalgte lagringsystemer eller tape produkter til virksomheder.

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

Hewlett-Packard Enterprise kan vælge at benytte en kombination af fjerndiagnosticering og -support, levering onsite samt andre leveringsmetoder i forbindelse med denne service. Andre leveringsmetoder for serviceydelser kan omfatte levering af dele, som kunden selv kan udskifte, via kurer, f.eks. et tastatur, en mus, visse harddiskdrev og øvrige dele, som HPE klassificerer som Kundereparationsdele (CSR), eller et komplet ombytningsprodukt. HPE vurderer og beslutter, hvilken leveringsmetode der skal benyttes for at sikre effektiv og rettidig support og for at opfylde tilsagnet om call-to-repair-tid, hvis det er relevant.

Hvis kunden indvilliger i selv at foretage den anbefalede CSR, og der leveres en CSR-del, som kunden kan bruge til at bringe systemet tilbage til normal driftstilstand, gælder onsite-serviceniveauet. I sådanne tilfælde er det Hewlett-Packard Enterprises praksis hurtigt at sende de CSR-dele, som er nødvendige, for at kunden kan bruge produktet, ud til kundens virksomhed. Se yderligere oplysninger om CSR-processerne og -delene på hpe.com/info/csr.

Følgende aktiviteter eller situationer suspenderer beregningen af call-to-repair-tiden (hvis dette er relevant), indtil de er fuldført eller afhjulpet:

- Eventuelle handlinger (eller mangel på samme) foretaget af kunden eller en tredjepart, som har indvirkning på reparationen
- Eventuelle automatiske gendannelsesprocedurer, der er udløst af hardwarefejlen, f.eks. diskmekanismens gendannelses- eller udskiftningsprocedurer
- Eventuelle andre aktiviteter, som ikke er direkte relateret til hardwarereparationen, men påkrævet for at bekræfte, at hardwarefejlen er blevet løst, f.eks. genstart af operativsystemet

Hewlett-Packard Enterprise forbeholder sig retten til at ændre tilsagnet om call-to-repair-tid i forbindelse med den specifikke produktkonfiguration, installationsstedet og miljøet. Dette fastsættes ved indgåelse af supportaftalen og afhænger af, om der er ressourcer.

Hardwaresupport på stedet

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

En tilkaldetid onsite 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. Kunden skal kontakte 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 onsite af de omfattede hardwareprodukter, så de bringes tilbage til normal driftstilstand. I forbindelse med visse produkter kan HPE efter eget skøn vælge at ombytte produkterne i stedet for at reparere dem. Ombytningsprodukter er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevne. Ombyttede produkter bliver HPE's ejendom.

Når Hewlett-Packard Enterprises autoriserede repræsentant ankommer hos kunden, fortsættes serviceydelsen enten på stedet eller vha. fjernsupport, efter HPE's eget skøn, indtil produktet er repareret. Arbejdet kan afbrydes midlertidigt, hvis der skal bruges reservedele eller yderligere ressourcer, men genoptages med det samme, når disse er fremskaffet. Kontinuerligt arbejde gælder muligvis ikke for den onsite-support, der ydes til desktops, mobile og forbrugerprodukter. Reparationen betragtes som udført, når HPE verificerer, at hardwarefejlen er rettet, eller at hardwaren er blevet ombyttet.

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

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

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

Tilkaldetiderne måles kun inden for dækningsrammen og kan overføres til den næste dag, som indgår i dækningsrammen. De mulige tilkaldetider er angivet i tabellen over serviceniveauer. Alle tilkaldetider er afhængige af det lokale udbud. Kontakt Hewlett-Packard Enterprises lokale salgsafdeling for at få detaljerede oplysninger om servicetilbud.

I de tilfælde, hvor der kun kræves CSR-del for at bringe systemet tilbage til normal driftstilstand, gælder et eventuelt tilsagn om tilkaldetid onsite ikke. I sådanne tilfælde er det Hewlett-Packard Enterprises praksis hurtigt at sende de CSR-dele, som er nødvendige, for at kunden kan bruge produktet, ud til kundens virksomhed. Her kan I læse mere om CSR-processer og -dele: hpe.com/info/csr.

Software

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

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

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

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

Servicen til tilbageholdelse af defekte medier og muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekt materiale gælder kun for berettigede 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 har overskredet den maksimale levetid og/eller maksimale grænse for brug, som angivet i brugsvejledningen, produktspecifikationerne eller det tekniske dataark, er ikke omfattet af denne serviceydelse.

Servicen til tilbageholdelse af defekte medier og muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekt materiale, 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 retten til at annullere denne service med 30 dages varsel, hvis HPE har rimelig grund til at tro, at kunden udnytter muligheden for tilbageholdelse af defekte medier (f.eks. hvis ombytningen af defekte dataopbevaringskomponenter i betydelig grad overstiger standardfejlfrekvensen for det pågældende system).

Serviceforudsætninger

Hewlett-Packard Enterprise kan kræve, at der foretages en indledende kontrol af de dækkede produkter. Hvis en sådan gennemgang er påkrævet, kontakter en autoriseret repræsentant fra Hewlett-Packard Enterprise kunden og aftaler udførelse af gennemgangen inden for 30 dage. I denne forbindelse indsamles der nøgleoplysninger om systemkonfigurationen, og de dækkede produkter gennemgås. I kraft af de indsamlede oplysninger under denne gennemgang kan HPE planlægge og vedligeholde et passende lager af ombytningsdele, og en HPE supportspecialist kan undersøge og registrere eventuelle fremtidige hardwarehændelser, så reparationen kan udføres så hurtigt og effektivt som muligt. Efter HPE's egen beslutning kan denne gennemgang udføres på stedet via ekstern systemadgang, via eksterne overvågningsværktøjer eller over telefonen.

Hvis Hewlett-Packard Enterprise kræver en gennemgang, tager det 30 dage fra anskaffelsen af denne service at klargøre og udføre de gennemgange og processer, der skal udføres, før tilsagnet om call-to-repair-tid for hardwaren træder i kraft. I så fald træder tilsagnet om call-to-repair-tid for hardwaren først i kraft fem (5) arbejdsdage, efter at gennemgangen er udført. I dette tidsrum leveres der support på den dækkede hardware onsite med et serviceniveau på 4 timers tilkaldetid.

Herudover forbeholder Hewlett-Packard Enterprise sig retten til at nedgradere servicen til en onsite-tilkaldetid eller helt at annullere supportaftalen, hvis de kritiske forslag fra HPE's gennemgang ikke følges, eller gennemgangen ikke foretages inden for den angivne tidsfrist, medmindre HPE selv er ansvarlig for forsinkelsen.

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

Installationen og anvendelsen af teknologien til fjernsupport, herunder installation og aktivering af en agent og dataoverførsel til Hewlett-Packard Enterprise, er nødvendig for at kunne levere rapporten om firmware- og softwareversioner, rapporten om proaktiv scanning, tilsagn om call-to-repair-tid for hardware, fjernovervågning og automatisk logføring af ydelser for HPE Proactive Care Advanced Service. Hvis kunden ikke har installeret teknologien til fjernsupport, eller hvis kundens konfigurationer eller enheder ikke understøttes af teknologien til fjernsupport, og kunden ikke tager de nødvendige skridt til at levere de nødvendige data til HPE, er HPE ikke forpligtet til at levere de nødvendige ydelser, og kunden er ansvarlig for, at alle omkostningerne, der er tilknyttet bestemmelserne i HPE Proactive Care Advanced Services, betales fuldt ud.

Det er kundens ansvar at installere den firmware og software, som kan installeres af kunden. Der vil blive opkrævet ekstragebyr, hvis kunden anmoder Hewlett-Packard Enterprise om at installere firmware- og softwareopdateringer, som kunden selv kan installere. Ekstra gebyrer beregnes på basis af tids- og materialeforbrug, medmindre andet i forvejen er aftalt skriftligt mellem HPE og kunden. For at være kvalificeret til at købe denne tjeneste skal kunden have en gyldig licens til at bruge den udgave af softwareproduktet, der er gældende i henhold til supportaftalen. Ellers opkræves kunden et ekstragebyr for at blive kvalificeret til servicen.

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

Kundens ansvar

Hvis kunden ikke opfylder sine specifikke ansvarsforpligtelser, er Hewlett-Packard Enterprise eller Hewlett-Packard Enterprises autoriserede serviceyder efter eget skøn i) ikke forpligtet til at levere de beskrevne serviceydelser og ii) kan 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 udføre serviceydelserne.

For så vidt gælder de proaktive serviceydelser, som er omfattet af HPE Proactive Care Advanced Service, skal kunden give HPE kontaktoplysninger til den relevante systemadministrator (navn, e-mailadresse og telefonnummer), som er den person, der har det primære ansvar for den fortsatte drift i den infrastruktur, som er omfattet af HPE Proactive Care Advanced. Kunden angiver et fokuspunkt og et internt kundeteam, som skal arbejde sammen med den ASM, som er udpeget af Hewlett-Packard Enterprise.

Tilsagnet om call-to-repair-tid er betinget af, at kunden giver umiddelbar og ubegrænset adgang til systemet, når Hewlett-Packard Enterprise beder om det. Tilsagnet om call-to-repair-tid 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 call-to-repair-tiden på det aftalte planlagte tidspunkt.

På Hewlett-Packard Enterprises anmodning er kunden forpligtet til at assistere HPE ved fjernløsning af problemet samt i forbindelse med proaktive produkter. Kunden skal:

- Starte selvtest og installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer
- Installere firmwareopdateringer og programrettelser, der kan installeres af kunden
- Køre dataindsamlings-scripts på vegne af Hewlett-Packard Enterprise, når de ikke kan startes fra teknologien 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

Kunden er ansvarlig for at installere og konfigurere alle understøttede enheder og vedligeholde teknologien til fjernsupport med en sikker forbindelse til Hewlett-Packard Enterprise. Kunden er ansvarlig for at tilvejebringe alle nødvendige ressourcer i henhold til produktbemærkningerne for teknologien til fjernsupport for at muliggøre leveringen af servicen og løsningerne. Kunden skal også levere den påkrævede hardware til teknologien til fjernsupport. Når HPE's teknologi til fjernsupport er installeret, skal kunden også vedligeholde de kontaktoplysninger, der er konfigureret i løsningen, og som HPE vil anvende i forbindelse med en fejl på en enhed. Hvis kunden ønsker flere 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 udføres afhjælpende aktiviteter.

I de tilfælde, hvor der leveres CSR-dele eller ombytningsprodukter i forbindelse med løsning af et problem, skal kunden returnere den defekte del eller det defekte produkt inden for en periode fastsat af HPE. Hvis HPE ikke modtager den defekte del eller det defekte produkt inden for denne periode, eller hvis delen eller produktet er afmagnetiseret eller på anden måde fysisk beskadiget ved modtagelse, skal kunden betale HPE's listepriis for den defekte del eller det defekte produkt, der er fastsat af HPE.

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

Det er kundens ansvar rettidigt at installere nødvendige firmwareopdateringer, der kan installeres af kunden, samt CSR-dele og ombytningsprodukter, som leveres til kunden.

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

Kunden skal arbejde sammen med Hewlett-Packard Enterprise om at planlægge leveringen af de HPE Proactive Care Advanced Service-funktioner, som er blevet identificeret til levering et bestemt antal gange om året. Leveringen skal planlægges for hver periode på 12 måneder årssupportaftalen. Det er ikke muligt at overflytte nogen leverance eller berettigelse fra én 12-måneders periode til den næste.

Kunden skal:

- Tilmelde sig Hewlett-Packard Enterprises eller tredjepartsleverandørens elektroniske system for at få adgang til produktoplysninger via vidensdatabaser. HPE giver kunden registreringsoplysninger efter behov. I forbindelse med visse produkter skal kunden muligvis også acceptere leverandørspecifikke vilkår for at bruge det elektroniske system
- Opbevare og efter anmodning fra Hewlett-Packard Enterprise fremlægge alle originale softwarelicenser, licensaftaler, licensnøgler og oplysninger om tilmelding til abonnementsordninger, som måtte være relevante for denne service

- Skride til handling, når kunden via brev eller e-mail bliver bedt om at hente softwareopdateringer eller anmoder om at få disse tilsendt på et fysisk medie
- Bruge alle softwareprodukter i overensstemmelse med Hewlett-Packard Enterprises softwarelicensvilkår i henhold til kundens relevante underliggende softwarelicens eller i henhold til tredjepartssoftwareproducents aktuelle licensvilkår, hvis relevant, herunder eventuelle yderligere softwarelicensvilkår, der måtte følge med softwareopdateringer, der tilbydes som en del af denne service

Kunden eller en autoriseret repræsentant fra Hewlett-Packard Enterprise, skal, hvis det kræves af Hewlett-Packard Enterprise, aktivere hardwareproduktet, der skal understøttes, inden for 10 dage efter købet af denne service vha. registreringsvejledningen i Care Pack-dokumentationen eller e-maildokumentet leveret af HPE, eller som på anden måde instrueret 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 ansvaret for sikkerheden af kundens beskyttede og fortrolige oplysninger. Kunden har ansvaret for at fjerne følsomme data eller fjerne data fra produkter, som kan ombyttes og returneres til Hewlett-Packard Enterprise, som en del af reparationsprocessen for at sikre, at kundens data beskyttes. Se yderligere oplysninger om kundens ansvarsområder, herunder dem, som er beskrevet i HPE's mediasaniteringspolitik og mediehåndteringspolitik på 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 ombyttes i forbindelse med support leveret af Hewlett-Packard Enterprise

At sørge for, at kundens eventuelle følsomme data på den omfattede dataopbevaringskomponent destrueres eller opbevares sikkert

- At have en autoriseret repræsentant til stede for at tilbageholde den defekte dataopbevaringskomponent, acceptere ombytningskomponenten, give Hewlett-Packard Enterprise identifikationsoplysninger, som f.eks. serienummer for hver dataopbevaringskomponent, som er tilbageholdt herunder, og, når HPE beder om det, at udfylde et dokument, som HPE leverer, der anerkender tilbageholdelsen af dataopbevaringskomponenten
- At destruere dataopbevaringskomponenten og/eller sikre, at den aldrig tages i brug igen
- At bortskaffe alle tilbageholdte dataopbevaringskomponenter i overensstemmelse med gældende miljølove og -regler.

For dataopbevaringskomponenter, som HP leverer til kunden som låne-, leje- eller leasingprodukter, skal kunden med det samme returnere ombytningskomponenterne, når supportaftalen med HPE ophører eller udløber. Kunden vil have 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.

Generelle bestemmelser/andre undtagelser

Hewlett-Packard Enterprise bekræfter en henvendelse ved at logføre sagen, give kunden sagens id-nummer og bekræfte risikoniveauet for kundens hændelse samt, hvor længe der går, til løsningen af hændelsen kan påbegyndes. Bemærk: I forbindelse med hændelser, som modtages via HPE's elektroniske Remote Support-løsninger, er HPE forpligtet til at kontakte kunden, afgøre risikoniveauet for hændelsen sammen med kunden og oprette adgang til systemet, inden call-to-repair-tiden eller onsite-tilkaldetiden for hardwaren kan starte.

Tilsagnet for onsite-tilkaldetiden call-to-repair-tiden for hardwaresupport samt tilkaldetiden for fjernsupport til software kan variere alt afhængigt af risikoniveauet for hændelsen. Kunden afgør risikoniveauet for hændelsen.

Risikoniveauerne for hændelser defineres som følger:

Table 7. Risikoniveauer for hændelser

Risikoniveau 1	Kritisk nede	F.eks. kan produktionsmiljøet være nede, produktionssystemet eller produktionsprogrammet kan være nede eller kritisk, data kan være ødelagt, tabt eller i fare, virksomheden er hårdt ramt; og der kan være problemer med sikkerheden
Risikoniveau 2	Kritisk forringet	F.eks. kan produktionsmiljøet være alvorligt forringet, produktionssystemet eller produktionsprogrammet kan være blevet afbrudt eller beskadiget, der kan være risiko for, at det sker igen, og det har betydelig indvirkning på forretningen
Risikoniveau 3	Normal	F.eks. kan ikke-produktionssystemet (f.eks. testsystemet) være nede eller forringet, et produktionssystem eller produktionsprogram kan være forringet, men der er fundet en løsning, en ikke-kritisk funktion kan være tabt, og det har begrænset indvirkning på forretningen
Risikoniveau 4	Lav	Forretningen eller brugeren er ikke påvirket.

Bestillingsoplysninger

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

HPE Proactive Care Advanced er ikke beregnet til at blive købt på konfigurationer til kun software alene pga. serviceydelsernes integrerede natur. Derfor skal software og hardware sælges med det samme HPE Proactive Care Advanced-serviceniveau.

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

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

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

Table 8. HPE Proactive Care Advanced med konfigurerbare/fleksible serviceydelser

H8B33Ax	HPE Proactive Care ADV NBD SVC
H8B34Ax	HPE Proactive Care ADV NBD wDMR SVC
H8B35Ax	HPE Proactive Care ADV 24x7 SVC
H8B36Ax	HPE Proactive Care ADV 24x7 wDMR SVC
H8B37Ax	HPE Proactive Care ADV CTR SVC
H8B38Ax	HPE Proactive Care ADV CTR wDMR SVC

Table 9. HPE Proactive Care Advanced Contractual-serviceydelser

H8B33AC	HPE Proactive Care ADV NBD SVC
H8B34AC	HPE Proactive Care ADV NBD wDMR SVC
H8B35AC	HPE Proactive Care ADV 24x7 SVC
H8B36AC	HPE Proactive Care ADV 24x7 wDMR SVC
H8B37AC	HPE Proactive Care ADV CTR SVC
H8B38AC	HPE Proactive Care ADV CTR wDMR SVC

Kontakt jeres lokale Hewlett-Packard Enterprise-repræsentant eller Hewlett-Packard Enterprise-forhandler for at få en komplet oversigt over ikke-konfigurerbare/faste Care Pack-serviceydelser fra HPE Proactive Care Advanced.

Ressourcer

Produktbemærkninger til Insight Remote Support:

hpe.com/services/getconnected

Liste over HPE Proactive Care Advanced-supportprodukter:

hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts

Softwareproduktliste for Collaborative Support leveret af HPE:

hpe.com/services/collaborativesupport

HPE Proactive Select-serviceydelse:

hpe.com/services/proactiveselect

HPE Support Center:

hpe.com/support/hpesc

HPE's mediesaniteringspolitik og mediebehandlingspolitik:

hpe.com/mediahandling

HPE Omfattende tilbageholdelse af defekt materiale (CDMR):

hpe.com/services/cdmr

Oplysninger om reparation udført af kunden (CSR):

hpe.com/info/csr

Yderligere oplysninger

Kontakt en af vores globale salgsafdelinger for at få yderligere oplysninger om HPE Proactive Care Advanced Service eller andre supportserviceydelser.

Få mere at vide på
hpe.com/services/support



Tilmeld dig for at få
opdateringer