



# HP Proactive Care Services – Onsite Analysis

## Tillägg till servicedatablad

### Specifikationer

Serviceinriktning	Beskrivning
<b>Onsite Analysis</b>	<p>Onsite Analysis är ett tillval av en tjänsteleverans som möjliggör vissa proaktiva rapportfunktioner vid HP Proactive Care- och HP Proactive Care Advanced-support, för kunder som inte kan använda HP:s tekniker för fjärrsupport på grund av säkerhetspolicybegränsningar. Alternativet är inte tillgängligt som ett fristående erbjudande.</p> <p>Vid köp av tillvalet erbjuder HP analys på plats, så ofta som anges nedan, som en alternativ metod för tillhandahållande av versionsanalyser av fast programvara. Programvaran är med prioriterade HP-rekommendationer och råd om praxis, med syfte att hjälpa kunderna att upprätthålla IT-prestandan och undvika problem. Onsite Analysis och dess huvudfunktioner, så som de beskrivs i det här tillägget, ersätter uttryckligen HP:s standardrapport "Firmware och Software Version" och rapporten "HP Proactive Scan" som vanligtvis tillhandahålls via HP:s tekniker för fjärrsupport och ingår i Proactive Care- eller Proactive Care Advanced-supporten.</p> <p>Vid analys på plats kommer en HP-tekniker, med hjälp av HP-verktyg on site och dataanalys, att ta fram särskilda rapporter och rekommendationer för upp till 10 enheter som understöds av ett särskilt HP Proactive Care- eller HP Proactive Care Advanced-supportavtal på en enskild kundanläggning. HP-teknikern presenterar rapporterna för kunden. De publiceras inte på HP Support Center om inte kunden ber HP att göra det. Alla kunddata som registreras vid analysen lämnas kvar hos kunden. Det går att köpa till extra Onsite Analysis-dagar för andra HP-enheter som inte ingår i de 10 som omfattas av det ursprungliga alternativet.</p> <p>I det här tillägget beskrivs uttryckligen vilka ersättningsfunktioner som erbjuds när det här alternativet köps tillsammans med HP Proactive Care- eller HP Proactive Care Advanced-support. Information om underliggande supporttjänster finns i databladerna för HP Proactive Care respektive HP Proactive Care Advanced.</p>
<b>Förutsättningar</b>	Det här alternativet är endast tillgängligt för kunder som för närvarande omfattas av HP Proactive Care- eller HP Proactive Care Advanced-support.
<b>Kundens ansvar</b>	Kunden ska tillhandahålla en tillbörlig Microsoft® Windows®-plattform för de analysverktyg och -program som krävs. Alla verktyg och program som krävs tillhör HP och kommer att avinstalleras efter att analysen på plats har slutförts.
<b>Standardtjänster</b>	
<b>Möten – förberedelser och planering</b>	Två gånger om året kommer HP och kunden att träffas för att planera och gå igenom leveransen av Proactive Care Onsite Analysis-tjänsteverksamheten och vilken eventuell programvara som behövs på plats för analysen. Under förberedelserna och planeringen av respektive utvärdering verifierar HP och kunden de aktuella säkerhetsrestriktionerna/-kraven och HP:s tillgång till anläggningen.
<b>Analys av fast programvaruversion samt rekommendationer</b>	Två gånger om året kommer HP till anläggningen för att analysera och ta fram en utvärdering med HP:s rekommendationer för enheter som omfattas av HP Proactive Care- och/eller Proactive Care Advanced-support. Som förberedelse för analysen kommer programvaruverktyg att installeras så att lokala data kan samlas in och analyseras samt lämpliga versionsrekommendationer kommer konsolideras. Kunden får en rapport med rekommenderade fasta programvaruversioner för HP-serverar som stöds, lagrings- och nätverksprodukter. Rapporten går igenom tillsammans med kunden vid tiden för leveransen.
<b>Råd om praxis</b>	<p>En gång om året, i samband med presentationen av en uppsättning rekommendationer för fast programvara, kommer HP till kunden och berättar senaste nytt om HP:s praxis avseende enheter som omfattas av Proactive Care-/Proactive Care Advanced-support. HP kommer att arbeta tillsammans med kunden för att fastställa det bästa sättet att proaktivt identifiera konfigurationsproblem med hjälp av HP:s verktyg och lagringsplatser. Inkluderat är hjälp vid inställning och användning av det senaste HP Smart Update Manager-programmet (SUM) för hantering av uppdateringar av fast programvara, granskning av tillgängliga status- och felfiler och information om konfigurationspraxis för särskilda produkter för tjänsteövervakning, om tillämpligt.</p> <p>Med det här alternativet tillhandahålls som standard råd om praxis under en arbetsdag per år, som planeras in i samband med analysen och granskningen av den fasta programvaran.</p>

Serviceinriktning	Beskrivning
<b>Programuppdaterings-bulletiner</b>	<p>Under analysen av den fasta programvaruversionen på plats förser HP kunden med HP:s allmänna programrekommendationer, som är avsedda att åtgärda kritiska luckor på enskilda enheter och produkter, på följande sätt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• För HP-UX ger HP information om de senaste Quality Pack-korrigerings-satserna. Quality Pack-korrigerings-satser släpps regelbundet och innehåller mycket driftsäkra och utförligt testade uppsättningar med korrigeringar för ditt system.</li><li>• För operativsystem från Microsoft lämnar HP skriftlig information om Microsoft Service Pack, med en beskrivning av funktionerna i Microsofts senaste operativsystem och Service Packs för serverapplikationer.</li><li>• För operativsystemet Linux bevakar HP publiceringen av Linux-leverantörernas korrigeringar och ger rekommendationer om vilka korrigeringar som är tillämpliga i kundmiljöer baserade på Red Hat- och SUSE-versioner av Linux.</li><li>• För VMware- och Microsoft Hyper-V-hypervisorer går HP igenom leverantörernas aviseringar om korrigeringar och rekommenderar korrigeringar som kan tillämpas i kundens miljö.</li></ul>
<b>Installation av uppdateringar</b>	<p>Det här supportalternativet omfattar inte installation av uppdateringar av fast programvara och programvara, korrigeringar eller revisioner. HP kan installera uppdateringar mot en extra avgift.</p>
<b>Onsite Analysis Additional Day</b>	<p>Den här tjänsten omfattar upp till 10 HP Proactive Care- eller HP Proactive Care Advanced-enheter som omfattas av support på en enskild kundanläggning. Kunder som vill inkludera fler än 10 enheter kan köpa en extra Onsite Analysis-dag för att utöka tjänsten så att ytterligare 10 enheter omfattas. HP rekommenderar en extra dag för varje ytterligare uppsättning om 10 enheter.</p>
<b>Beställningsinformation</b>	<p>Följande konfigurerbara/flexibla Care Pack-tjänster är tillgängliga inom HP Proactive Care Onsite Analysis:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• H8Q83AX HP Proactive Care Onsite Analysis Service</li><li>• H8Q84AX HP Proactive Care Onsite Analysis Additional Day Service</li></ul> <p>Följande avtalstjänster för HP Proactive Care Onsite Analysis är tillgängliga:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• H8Q83AC HP Proactive Care Onsite Analysis Service</li><li>• H8Q84AC HP Proactive Care Onsite Analysis Additional Day Service</li></ul> <p>En komplett lista över icke konfigurerbara/fasta Care Pack-tjänster inom HP Proactive Care Onsite Analysis tillhandahålls av din lokala HP-representant eller HP-återförsäljare.</p>

**Användning av serviceverktyg för analys på plats:** HP kräver att kunden installerar eller låter HP installera och därefter köra vissa program för analys av programvarusystem och nätverk ("Serviceverktyg") vid leveransen av analysen på plats av HP. HP-serviceverktygen är och förblir HP:s egendom och levereras i befintligt skick. Du får inte använda, sälja, överföra, tilldela, pantsätta eller på annat sätt in-teckna eller överlåta HP-serviceverktygen. Då analysen på plats har slutförts ska kunden låta HP ta bort serviceverktygen eller så kan, förutsatt att detta har godkänts av HP, HP låta kunden ta bort dem under förbehåll att kunden skriftligen intygar till HP att ett sådant borttagande har genomförts.

**Registrera dig för uppdateringar**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att bli inaktuell utan föregående meddelande. HP ger inga andra garantier för HP:s produkter eller tjänster än de uttryckliga garantier som medföljer sådana produkter eller tjänster. Ingenting i detta dokument skall anses utgöra en ytterligare garanti eller ett ytterligare villkor, varken uttryckligen eller underförstått, enligt lag eller enligt praxis. HP ansvarar inte för tekniska fel, redaktionella fel eller utelämnade av uppgifter i detta dokument.

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

Microsoft och Windows är varumärken som är registrerade i USA och tillhör Microsofts företagsgrupp.

4AA5-4935SVE, oktober 2014

