

HP Support Pluss

HP Care Pack-tjenester



Tjenesten HP Support Pluss er sammensatt av omfattende maskinvare- og programvaretjenester som bidrar til å øke tilgjengeligheten av IT-infrastrukturen. HP-teknikere samarbeider med din IT-gruppe om å løse maskinvare- og programvareproblemer knyttet til HP-produkter og utvalgte produkter fra tredjepart.

Når HP utgir oppdateringer til programvare og referansehåndbøker, gjøres de tilgjengelig for Kundens systemansvarlige eller utpekte person. Oppdateringer til HPs utvalgte programvareprodukter fra tredjepart inkluderes i den grad de gjøres tilgjengelig av den opprinnelige programvare-produsenten. Tjenesten inkluderer også en lisens til å bruke og kopiere programvareoppdateringer for hvert system som dekkes av den opprinnelige lisensen fra HP eller den opprinnelige programvareprodusenten.

Denne tjenesten gir også elektronisk tilgang til beslektet produkt- og supportinformasjon, slik at alle medlemmer av IT-staben kan finne denne viktige kommersielt tilgjengelige informasjonen. Når det gjelder tredjeparts produkter, forutsetter tilgangen at informasjonen er tilgjengelig fra den opprinnelige produsenten.

Fordeler med tjenesten

- Forbedret oppetid for IT-infrastrukturen
- Support for HP-produkter i tillegg til berettiget maskin- og programvare fra flere leverandører
- Reduserte innkjøpskostnader for de enkelte oppdateringslisensene gjennom betydelige abonnementsbesparelser
- Underretning av systemansvarlige når nye programvareoppdateringer gjøres tilgjengelig
- Forbedret systemytelse og redusert nedetid som skyldes defekter i programvaren

Hovedpunkter om tjenesten

- Maskinvaresupport på stedet
- Materiell
- Arbeid fullføres
- Programvaresupport
- Eskaleringsprosedyrer
- Dekningsgrad
- Responstid på stedet for maskinwareservice
- Lisens til å bruke og kopiere oppdateringer av programvareprodukter
- Oppdatering av programvareprodukter og dokumentasjon
- Fjerndiagnostisering av problemer og support
- Tilgang til elektronisk supportinformasjon og elektroniske tjenester
- Elektronisk fjernovervåking og support, standardkonfigurasjon

Spesifikasjoner
Tabell 1. Om tjenesten

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
Maskinvarerupport på stedet	<p>Når det gjelder tekniske problemer med maskinvare som, etter HPs vurdering, ikke kan fjernløses, vil en HP-autorisert representant yte teknisk support på stedet på de aktuelle maskinvareproduktene for å sette dem tilbake i god driftsmessig stand. Når det gjelder visse skrivere, PCer, HP ProLiant-servere, servere basert på Intel® Pentium®- og Xeon®-prosessorer og nettkabel- og lagringsprodukter, kan HP, etter eget skjønn, beslutte å erstatte slike produkter i stedet for å reparere dem. Erstatningsproduktene vil være nye eller tilsvarende nye i ytelse. Erstattede produkter blir HPs eiendom.</p> <p>I tillegg kan HP installere tilgjengelige tekniske forbedringer for å hjelpe Kunden med å sikre tilfredsstillende drift av maskinvareproduktene og opprettholde kompatibilitet med erstatningsdeler til maskinvare fra HP. HP kan etter eget skjønn installere eventuelle firmware-oppdateringer som, etter HPs mening, er nødvendige for å sette det aktuelle produktet tilbake i driftsmessig stand eller sørge for at HP fortsatt kan yte support på det.</p>
Materiell	<p>HP vil sørge for alle HP-deler og -materiell som er nødvendig for å holde det aktuelle maskinvareproduktet i god driftsmessig stand, inkludert deler og materiell for tilgjengelige og anbefalte tekniske forbedringer. Erstatningsdelene vil være nye eller tilsvarende nye i ytelse. Erstattede deler blir HPs eiendom. Hvis preventivt vedlikehold er kjøpt, vil HP sørge for vedlikeholdssettene.</p>
Arbeid fullføres	<p>Når en autorisert HP-representant ankommer Kundens adresse, vil representanten fortsette arbeidet enten på stedet eller via fjernsamband, slik HP finner det best, til produktene er i drift eller så lenge det er en rimelig fremdrift i arbeidet. Arbeidet kan stanse midlertidig hvis det er behov for ekstra deler eller ressurser, men vil bli gjenopptatt så snart dette er tilgjengelig.</p> <p>Fullføring av arbeidet vil kanskje ikke gjelde support på stedet for skrivebords-, mobile, utskrifts- og forbrukerprodukter.</p>
Programvarerupport	<p>Når et programvareproblem er registrert, vil en HP Response Centre-tekniker svare på henvendelsen innen to timer. Henvendelser som mottas og besvares utenfor dette tjenestedekningsvinduet, blir registrert neste dag Kunden har et tjenestedekningsvindu for (kan variere etter geografisk beliggenhet). HP sørger for korrigerende support for å løse identifiserbare og kundereproduserbare problemer med programvareprodukter. HP gir også support for å hjelpe Kunden med å identifisere problemer som er vanskelige å gjenskape. Kunden får hjelp til å løse problemer og fastsette konfigurasjonsparametere.</p>
Eskaleringsprosedyrer	<p>HP har etablert formelle eskaleringsprosedyrer med tanke på å løse komplekse problemer. HPs lokale ledelse koordinerer problemskaleringen og involverer HP-ressurser med de nødvendige ferdighetene og/eller utvalgte tredjeparter til å bistå med problemløsingen.</p>
Dekningsgrad	<p>Dekningsvinduet angir tidsrommet da tjenestene leveres på stedet eller fjernstyres. Serviceforespørsler som mottas utenfor dette vinduet, blir registrert neste dag som Kunden har et tjenestedekningsvindu for.</p> <p>Følgende dekningsgrader er tilgjengelige for berettigede produkter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Utvidet åpningstid, vanlige arbeidsdager: Tjenesten er tilgjengelig fra 0800 til 2100 lokal tid, mandag til fredag med unntak av HPs fridager.• 24x7: Tjenesten er tilgjengelig 24 timer i døgnet, mandag til søndag, inkludert HPs fridager. <p>Alle dekningsgrader er gjenstand for lokal tilgjengelighet. Kontakt det lokale kontoret for informasjon om tilgjengelighet.</p>
Responstid på stedet for maskinvarerupport	<p>Responstiden på stedet angir tidsperioden som starter når den innledende serviceforespørselen mottas og registreres hos HP Response Centre, og slutter når den HP-authorized representanten ankommer Kundens adresse, hvis dette tidspunktet ligger innenfor det angitte dekningsvinduet.</p> <p>Følgende responstider på stedet er tilgjengelig for berettigede maskinvareprodukter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Respons neste dag: En autorisert HP-representant vil ankomme Kundens adresse for å starte vedlikeholdsservice på maskinvare dagen etter at serviceforespørselen er registrert, hvis dette tidspunktet er innenfor det kontraktstestede dekningsvinduet.• Respons innen 4 timer: En autorisert HP-representant vil ankomme på Kundens adresse for å starte vedlikeholdsservice på maskinvare innen 4 timer etter at henvendelsen er registrert, hvis dette tidspunktet er innenfor det kontraktstestede dekningsvinduet.
Lisens til å bruke og kopiere oppdateringer av programvareprodukter	<p>Kunden mottar en lisens til å bruke programvareoppdateringer til HP eller tredjeparts programvare for alle systemer, prosessorer, prosessorkjerner eller sluttbrukere (med originallisenser til programvare) som dekkes av denne tjenesten.</p> <p>Lisensvilkårene skal være som beskrevet i lisensvilkårene for HP-programvare og i samsvar med Kundens forutsatte underliggende programvarelisens eller i henhold til de gjeldende lisensvilkårene til en eventuell tredjeparts programvareprodusent, inkludert eventuelle tilleggsvilkår til programvarelisensen som kan følge programvareoppdateringene som gjøres tilgjengelig gjennom denne tjenesten.</p>
Oppdatering av programvareprodukter og dokumentasjon	<p>Når HP gir ut oppdateringer til HP-programvare, gjøres de seneste revisjonene av programvaren og referansehåndbøkene tilgjengelig for Kundens systemansvarlige eller en utpekt person. Når det gjelder tredjeparts programvare, vil HP sørge for programvareoppdateringer i den grad de gjøres tilgjengelig fra tredjeparten, eller HP vil gi instruksjoner om hvordan eventuelle programvareoppdateringer kan skaffes direkte fra tredjeparten. For enkelte programvareprodukter vil Kunden kunne velge mellom flere medietyper. Kunden vil også motta en tilgangskode eller lisensnøkkel, eller instruksjoner om hvordan tilgangskoden eller lisensnøgkelen kan skaffes, når det er nødvendig å installere eller kjøpe den seneste programvarerevisjonen.</p>

Spesifikasjoner

Tabell 1. Om tjenesten (fortsett)

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
Fjerndiagnostisering av problemer og support	<p>Når Kunden har kommet med en serviceforespørsel via et oppgitt HP supporttelefonnummer, vil HP samarbeide med Kunden innenfor dekningsvinduet for å isolere maskinvareproblemet og feilsøke, avhjelpe og løse problemet gjennom fjernarbeid sammen med Kunden. Før eventuell assistanse på stedet, kan HP iverksette og utføre fjerndiagnostisering ved hjelp av elektroniske verktøy for fjernsupport (der slike er tilgjengelig) for å få tilgang til de aktuelle produktene, eller HP kan benytte andre metoder som måtte finnes for fjernproblemløsning.</p> <p>Uavhengig av Kundens dekningsgrad kan problemer med maskinvare som dekkes, rapporteres til HP Response Centre via telefon eller elektronisk kommunikasjon, slik det er tilgjengelig lokalt, 24 timer i døgnet, sju dager i uken. HP vil bekrefte mottak av serviceforespørselen og varsle det lokale kontoret i det neste dekningsvinduet. HP forbeholder seg retten til å bestemme den endelige løsningen på alle innmeldte problemer. Responstiden på stedet eller reparasjonstiden, der det er aktuelt, for serviceforespørsler som sendes inn elektronisk eller utenfor dekningsvinduet, kan variere.</p>
Tilgang til elektronisk support-informasjon og elektroniske tjenester	<p>Som en del av denne tjenesten, gir HP tilgang til bestemte kommersielt tilgjengelige elektroniske og nettbaserte verktøy. Kunden har tilgang til:</p> <ul style="list-style-type: none">• Visse funksjoner som gjøres tilgjengelige for registrerte brukere, som nedlasting av utvalgt HP-programvare- og firmware-rettelser, abonnement på maskinvarerelaterte proaktive tjenestevarsler og deltagelse i kundestøttefora for løsning av problemer og deling av gode løsninger med andre registrerte brukere.• Utvidede nettbaserte søk etter tekniske supportdokumenter for å oppnå raskere problemløsning.• Support Case Manager, et verktøy for innsending av spørsmål direkte til HP Løsningssenter. Support Case Manager Centre bidrar til å løse problemer raskt gjennom en førkvalifiseringsprosess som styrer support- eller serviceforespørselen til en tekniker som er kvalifisert til å svare på spørsmålet. Verktøyet gjør det også mulig å se på status for hver innsendt support- eller serviceforespørsel, inkludert spørsmål per telefon.• "HP Live"-funksjonalitet for å kommunisere direkte med en HP supporttekniker online i den vanlige dekningsstiden (0800 til 1700 lokal tid), mandag til fredag med unntak av HPs fridager. Ved å dele nettleserinnhold kan HPs supporttekniker hjelpe Kunden med å navigere til det aktuelle elektroniske innholdet som kanskje kan løse problemet. Denne online-hjelpen i sanntid er tilgjengelig via "HP Live"-knappen på utvalgte nettsted.• Søk i kunnskapsdatabaser drevet av HP eller tredjepart for visse tredjepartsprodukter for å finne produktinformasjon, finne svar på supportspørsmål, delta i kundestøttefora og laste ned programvarerettelser.
Elektronisk fjernovervåking og support, standardkonfigurasjon	<p>For Kunder som oppfyller minimumskravene, sørger elektronisk fjernovervåking og support, standardkonfigurasjon med sanntids fjernadministrasjon av maskinvarehendelser for diagnostikkprogramvare for berettigede produkter. Denne programvaren overvåker maskinvarestatus og genererer varsler når bestemte forhåndsdefinerte tilstander oppdages. Varsler mottas og videresendes til HP for gjennomgang og eventuelle supporttiltak. Med Kundens tillatelse og når det er riktig etter HPs vurdering, kan en HP-tekniker benytte seg av fjerntilgang til nettverket for å løse problemer raskere. Kunder kan kontakte sine lokale HP-salgskontorer for å få informasjon om minimumskravene.</p>

Reisesoner

Alle responstider for maskinvareservice på stedet gjelder bare hvis stedet befinner seg innenfor 160 km fra et HP-kontor med primært supportansvar. Reiser til steder som er innenfor 320 km fra et primært HP-kontor med supportansvar, koster ikke noe ekstra. Hvis stedet er mer enn 320 km fra et primært HP-kontor med supportansvar, påløper det en ekstra reisekostnad.

Reisesoner og reisekostnader kan variere på noen geografiske steder.

Responstidene til steder som er mer enn 160 km fra et primært HP-kontor med supportansvar, vil bli modifisert som følger for å ta høyde for den forlengede reisetiden:

Avstand fra primært HP-kontor med supportansvar	Respons innen 4 timer	Respons neste/tredje dag
0–160 km	4 timer	Neste/tredje dekningsdag
161–320 km	8 timer	1 ekstra dekningsdag
Over 480 km	Fastsettes ved bestilling og er gjenstand for ressurstilgjengelighet	2 ekstra dekningsdager
Over 480 km	Fastsettes ved bestilling og er gjenstand for ressurstilgjengelighet	Fastsettes ved bestilling og er gjenstand for ressurstilgjengelighet

Dekning

Tjenesten HP Maskinvarerupport på steder gir dekning for maskinvarerprodukter av HP- eller Compaq-merke og alle interne komponenter levert av HP (som HP Jetdirect-kort, minne og CD-ROM), i tillegg til tilkoblet tilbehør av HP- eller Compaq-merke som er kjøpt sammen med hovedproduktet, som mus, tastatur, dokkingstasjon og ekstern skjerm.

Når det gjelder enkelte servere og lagringsprodukter, CPUer, diskene og andre større interne eller eksterne komponenter, vil de dekkes hvis support er konfigurert tilsvarende og de er oppført i kontraktens utstyrsliste (der det er aktuelt).

Når det gjelder HP Care Pack-tjenester med dekningen "kun stasjonær PC/arbeidsstasjon/tynn klient/bærbar PC", vil ikke eksterne skjermer og dokkingstasjoner være dekket av denne tjenesten.

Dekning for berettigede systemer fra flere leverandører inkluderer alle interne standardkomponenter fra leverandørene og ekstern skjerm, tastatur og mus.

Forbruksartikler, inkludert men ikke begrenset til batterier og pennar til håndholdte PCer, vedlikeholdssett og andre rekvisita, i tillegg til brukervedlikehold og enheter fra andre enn HP, dekkes ikke av denne tjenesten.

Når det gjelder produkter med utløpt dekningsperiode, kan oppgradering være nødvendig. HP vil samarbeide med Kunden og anbefale en erstatningsdel. Ikke alle komponenter vil bli dekket i alle land på grunn av ulik lokal supportkapasitet.

Når det gjelder ProLiant-servere og lagringssystemer, dekker denne tjenesten tilleggsmaskinvarer av HP-merke som er kvalifisert for serveren, kjøpt samtidig eller etterpå og er plassert inni kabinettet, i tillegg til 22" og mindre eksterne skjermer og tårn-UPS-utstyr opp til 3 kVA. Dette utstyret vil være dekket med samme servicegrad og samme dekningsperiode som serveren. Dekning av UPS-batterier er ikke inkludert, der gjelder garantiens standardbetingelser og -vilkår.

Når det gjelder servere og lagringssystemer som er installert i rack, dekker tjenesten også alt HP-kvalifisert rack-utstyr som er installert i samme rack.

HP Care Pack-tjenester for HP BladeSystem-kabinett inkluderer dekning for alle patch-paneler, HP-støttede Ethernet-koblingspunkter, strømkabinett med strømforsynings- og strømdistribusjonsheter.

Kundens ansvar

Der det er aktuelt, må Kunden registrere den aktuelle maskinvarer og HP Care Pack umiddelbart, som beskrevet i serviceavtalen for HP Care Pack-support.

HP kan etter egen vurdering kreve installering av verktøy og utstyr for fjerntilkobling for servicenivåer med fire timers responstid. Hvis fjernsupport er tilgjengelig og kreves for aktuelle produktet, må Kunden gi og tillate HP fjerntilgang for å få en responstid på stedet på fire timer.

Det kreves at Kunden på forespørsel fra HP assisterer HP med fjernløsning av problemet. Kunden må:

- Gi all informasjon som er nødvendig for at HP skal kunne gi betimelig og profesjonell fjernsupport, og gjøre HP i stand til å fastslå hva slags supportnivå du har krav på
- Starte selvtester og installere og kjøre andre diagnostiseringsverktøy og programmer
- Installere firmware-oppdateringer og programrettelser som kan installeres av kunden
- Utføre andre rimelige aktiviteter på forespørsel fra HP for å hjelpe HP med å identifisere eller løse problemet

Kunden er ansvarlig for i rett tid å installere viktige firmware-oppdateringer som kan installeres av Kunden, og også deler og erstatningsprodukter som blir levert til Kunden og som kan skiftes av Kunden.

I tilfeller der det sendes deler som kan skiftes ut av kunden, for å løse et problem, er Kunden ansvarlig for å returnere den defekte delen innenfor et tidsrom som HP angir. I tilfelle HP ikke mottar den defekte delen innenfor det angitte tidsrommet, eller hvis delen er fysisk skadet ved mottak, vil Kunden bli avkrevd en avgift for den defekte delen som fastsettes av HP.

Kunden er ansvarlig for å registrere seg for å bruke HPs elektroniske funksjoner for å få tilgang til begrenset produktinformasjon og motta proaktive varsler eller andre tjenester som er tilgjengelige for Kunden.

Kunden må ta vare på alle de opprinnelige programvarelisensene og oppgraderingsavtaler for lisenser og lisensnøkler, og fremlegge disse for HP på anmodning.

Når Kunden mottar underretning skriftlig eller via e-post om at en ny revisjon av programvaren er tilgjengelig, er det Kundens ansvar å besvare varselet for å motta den nye programvareoppdateringen.

Begrensninger av tjenesten

Programvareoppdateringer er ikke tilgjengelig for alle programvareprodukter. På Kundens anmodning vil HP skaffe Kunden en liste over programvareprodukter som i øyeblikket ikke har programvareoppdateringer. Hvis denne tjenestefunksjonen ikke er tilgjengelig, vil den ikke bli inkludert i tjenesten HP Programvaresupport.

For enkelte produkter inneholder programvareoppdateringer bare mindre funksjonsforbedringer, mens nye versjoner eller revisjoner må kjøpes separat. På Kundens anmodning vil HP skaffe Kunden en liste over programvareprodukter som ikke inkluderer nye versjoner eller revisjoner

i programvareoppdateringsprisen. Prisen for nye versjoner og revisjoner til disse programvareproduktene er ikke inkludert i tjenesten HP Programvareoppdatering.

Hvis Kunden har flere systemer på samme adresse, kan HP begrense antall fysiske mediesett som inneholder programvare- og dokumentasjonsoppdateringer som leveres som en del av denne oppdateringstjenesten for programvare.

Programvaresupport må kjøpes for hvert datamaskinsystem i Kundens miljø som krever support.

Det er opp til HP å avgjøre om denne tjenesten skal ytes gjennom en kombinasjon av fjerndiagnostisering og support, tjenester som leveres på stedet, eller andre tjenesteleveransemetoder. Andre tjenesteleveransemetoder kan være levering via et transportselskap av deler som kan skiftes ut av kunden, som tastatur, mus, andre deler som er klassifisert som kundereparasjonsdeler eller komplette erstatningsenheter. HP vil avgjøre hvilken leveringsmetode som er påkrevd for å yte rettidig og effektiv support til Kunden.

Responstiden på stedet vil ikke gjelde hvis tjenesten kan ytes ved hjelp av fjerndiagnostisering, fjernsupport eller andre tjenesteleveringsmodeller som er beskrevet ovenfor.

Når det gjelder fullt redundante lagringsteknologier (f.eks. XP-lagringsarray), gjelder responstiden på stedet kritiske problemer som berører virksomheten, slik dette med rimelighet defineres av HP. Responstidene for ikke-kritiske serviceforespørsler kan variere.

Unntatt fra denne tjenesten er blant annet følgende tjenester (listen er ikke utfyllende):

- Gjenoppretting av og support på operativsystemet, annen programvare og data
- Driftstesting av applikasjoner eller tilleggster som ønskes eller kreves av Kunden
- Problemløsning som har med kommunikasjons- eller kompatibilitetsproblemer å gjøre
- Support for nettverksrelaterte problemer
- Tjenester som kreves fordi Kunden har unnlatt å legge inn systemrettelser, reparasjoner, programrettelser eller endringer som mottas fra HP
- Tjenester som kreves fordi Kunden har unnlatt å iverksette preventive tiltak som tidligere er tilrådd av HP

Berettigelse til tjenesten

For å kunne kjøpe tjenesten HP Support Pluss må Kunden ha den nødvendige lisensen til å bruke revisjonen av programvareproduktet som er aktuell på begynnelsen av supportavtaleperioden. Ellers kan en tilleggskostnad påløpe for å gjøre Kunden berettiget til tjenesten.

Bestillingsinformasjon

Tilgjengeligheten av tjenestefunksjoner og servicegrader kan variere i henhold til lokale ressurser, og kan være begrenset til berettigede produkter og geografiske steder.

Mer informasjon

Hvis du ønsker mer informasjon om HP-tjenester, kan du kontakte våre verdensomspennende salgskontorer eller besøke våre nettsteder:

www.hp.com/hps/support

www.hp.com/hps/carepack

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantiene for HP produkter og tjenester er nedfelt i de uttrykkelige garantierklæringene som følger med disse produktene og tjenestene. Ikke noe i dette dokumentet skal tolkes som noen form for tilleggsgaranti. HP skal ikke holdes ansvarlig for tekniske eller redaksjonelle feil eller utelatelser i dette dokumentet.