



HPE Proactive Care Advanced Service

Supporttjänster



HPE Proactive Care Advanced Service bygger på HPE Proactive Care Service och har tagits fram för att hjälpa dig att dra maximal fördel av dina IT-investeringar, behålla en stabil IT-infrastruktur, uppnå målen för din verksamhet och dina IT-projekt, sänka driftskostnaderna och frigöra IT-personalen för andra viktiga uppgifter. Din särskilt utdelade HPE Account Support Manager (ASM) ger personligt anpassade råd angående teknik och drift, inklusive bästa praxis som hämtats från HPE:s breda supporterfarenhet. HPE Proactive Care Advanced kan hjälpa dig att spara tid genom realtidsövervakning och analys av enheter som är anslutna till HPE och skapa personligt anpassade proaktiva rapporter med rekommendationer om hur du kan förebygga problem i din IT-infrastruktur. Din ASM kan också tillhandahålla tekniska specialistråd och assistans som kompletterar dina IT-kunskaper för att bistå med specifika projekt eller prestandaförbättringar, eller om andra tekniska behov uppstår.

Om en incident skulle inträffa krävs det snabba och omfattande åtgärder för att effekten på verksamheten ska bli så liten som möjligt. En Hewlett Packard Enterprise Technical Solution Specialist (TSS) tillhandahåller en förbättrad samtalsupplevelse i syfte att åtgärda incidenter snabbt. För incidenter av grad 1 utses en Critical Event Manager (CEM) som hanterar ärendet och förser dig med regelbundna uppdateringar om status och förlopp.

HPE Proactive Care Advanced använder Remote Support Technology¹ för att övervaka enheter och samla in data, vilket möjliggör snabbare leverans av support och tjänster. Du måste använda den mest aktuella versionen av Remote Support Technology för att kunna dra full nytta av denna service.

¹ Remote Support Technology avser ett antal egenutvecklade serviceverktyg från Hewlett Packard Enterprise som används för uppkoppling mot HPE för leverans av tjänster, däribland HPE Insight Remote Support, HPE STaTS och HPE Direct Connect.

Tjänstens fördelar

HPE Proactive Care Advanced kan hjälpa dig att hantera din infrastruktur med tjänster som är utformade för att ge:

- Ökat ansvarstagande och anpassning genom en särskild ASM som arbetar med ditt IT-team för att förmedla Hewlett Packard Enterprise:s bästa praxis och ge specifika tekniska råd som är relevanta för dina IT-behov och projekt
- Snabbare åtgärdande vid incidenter med hjälp av specialutbildad och lösningsorienterad erfaren personal som sköter ärendet från början till slut
- En CEM kopplas in vid incidenter av grad 1 för en snabbare lösning och ger fortlöpande status- uppdateringar som håller dig informerad
- Rekommendationer angående firmwareversion och programvarukorrigeringar i problemförebyggande syfte²
- Identifiering av risker och problem genom regelbundna enhetsbaserade proaktiva genomsökningar som säkerställer att konfigurationerna överensstämmer med Hewlett Packard Enterprise:s bästa praxis²
- Tillgång till tekniska råd och tjänster från Hewlett Packard Enterprise-specialister i syfte att förstärka de specifika kunskaperna och färdigheterna i ditt team

HPE Proactive Care Advanced omfattar krediter som du kan använda för att välja ut och finansiera den specialiserade service du behöver, när du behöver den. Du kan välja bland en rad fördefinierade tekniska tjänster i HPE Proactive Select-menyn eller så kan din ASM hjälpa dig att definiera vilka specifika råd eller insatser du behöver. Mer information om Proactive Select finns på hpe.com/services/proactiveselect.

² Kräver att kunden installerar och använder HPE Remote Support Technology med funktionen för datainsamling aktiverad.

Tabell 1. Översikt av tjänstens innehåll

HPE-supportresurser (se vidare tabell 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Kund- och supportansvarig (ASM) • Technical Solution Specialist (TSS) • Critical Event Manager (CEM) • Customer Engineer (CE)
Problemförebyggande åtgärder och personligt anpassad teknisk experthjälp. (se vidare tabell 3)	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport om firmware- och programvaruversioner³ • Rapport från proaktiv genomskning³ • Incidentrapport • Rapportdistribution • Krediter för teknisk rådgivning och service • Supportplanering och genomgångar • Remote Support Technology
Incidenthantering (se vidare tabell 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Utökad ärendehantering • Utökad hantering av kritiska incidenter • Kapacitet för automatisk ärendeloggning³ <ul style="list-style-type: none"> – Grundläggande programvarusupport och samarbetsbaserad ärendehantering för utvald icke HPE-programvara på berättigade hårdvaruprodukter från HPE • Tillgång till kunskapsdatabas och HPE Support Center • Utbytesdelar och material • Tillgång till firmwareuppdateringar (för berättigade produkter)
Servicenivåer för incidenthantering (se vidare tabell 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Alternativ för åtgärdande hårdvarusupport på tre nivåer: <ul style="list-style-type: none"> – HPE Proactive Care Advanced Service nästa arbetsdag – HPE Proactive Care Advanced Service inom 4 timmar 24x7 – HPE Proactive Care Advanced Service med 6 timmars garanterad reparationstid • Åtgärdande programvarusupport: <ul style="list-style-type: none"> – Programvarusupport 24x7 – Uppdateringar av programvaruprodukt och dokumentation – Uppdateringar av användarlicenser för programvara om de köpts från HPE – HPE-rekommenderade metoder för uppdatering av programvara och dokumentation
Ytterligare tillval för HPE Proactive Care Advanced med tjänster för behållna defekta medier (se vidare tabell 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Behålla defekta medier • Omfattande rätt att behålla defekt material
Ytterligare tillgång till teknisk experthjälp (valfritt). (se vidare tabell 5)	<ul style="list-style-type: none"> • Proactive Select och tekniska tjänster

³ Kräver att kunden installerar och använder Remote Support Technology med funktionen för datainsamling aktiverad.

Tabell 2. Specifikationer: HPE-supportresurser

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
Supportresurser	Kunden har tillgång till följande specialutbildade tekniska specialister:
Kund- och supportansvarig (ASM)	En ASM är en särskilt utdelad resurs som samarbetar med kunden för att kunna sätta sig in i dennes specifika behov och skräddarsy en lämplig supportlösning. En ASM kan vid behov anlita andra specialister för att få hjälp med att uppfylla kundens behov. Remote Support Technology används för att tillhandahålla produktbaserade proaktiva rapporter till kunden enligt ett fastställt schema. ASM diskuterar dessa rapporter och rekommendationer med kunden under HPE:s lokala arbetsdagar och öppettider, med undantag för dagar då HPE har stängt. ASM levererar tjänsterna på platsen eller på distans enligt HPE:s gottfinnande.
Technical Solution Specialist (TSS)	En TSS tillhandahåller fjärrsupport vid incidenter och hanterar ärendena från början till slut. En TSS kan vid behov anlita ytterligare specialister för att få hjälp med att lösa problemet. TSS finns med hela vägen från det att ärendet skapas tills problemet är löst för att säkerställa att kunden får konsekvent support från början till slut.
Critical Event Manager (CEM)	En CEM sätts in vid ärenden av prioritetsgrad 1 enligt definitionen i avsnittet Allmänna bestämmelser . En CEM är en callcenter-resurs som ansvarar för att hantera incidentprocessen, anlita ytterligare resurser vid behov, hantera eskaleringsprocessen och hålla kunden regelbundet uppdaterad. Syftet med att utse en CEM är att få en snabbare lösning på problemet och förbättra kommunikationen med kunden.
Customer Engineer (CE)	En CE utför hårdvarureparationer på platsen när det krävs för att lösa ett problem. För kunder med HPE Proactive Care Advanced Service på servicenivåerna nästa arbetsdag och 24x7 hanteras ärendet av den CE som först blir tillgänglig. Kunder med HPE Proactive Care Advanced Service med 6 timmars garanterad reparationstid kommer att få en särskilt utdelad CE som tar hand om alla incidenter så länge han eller hon är tillgänglig. Om inte denna CE är tillgänglig kommer incidenten att hanteras av nästa tillgängliga CE.

Tabell 3. Specifikationer: Problemförebyggande åtgärder och personligt anpassad teknisk experthjälp.

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
	Hewlett Packard Enterprise publicerar ett antal rapporter avseende de enheter som täcks av HPE Proactive Care Advanced-supportavtalet. Dessa rapporter kommer att publiceras på HPE Support Center så att kunden kan nå dem. Remote Support Technology används för att samla in de ändrings- och konfigurationsdata som är nödvändiga för att man ska kunna utföra analyser och generera rapportdata. När en rapport har publicerats går ASM igenom den tillsammans med kunden vid ett avtalat tillfälle under HPE:s lokala öppettider för att säkerställa att kunden tydligt förstår vad eventuella detekterade problem innebär och hur de rekommendationer som ges i rapporten bör prioriteras.
Rapport om firmware- och programvaruversioner	<p>IT:s tillförlitlighet och stabilitet kan påverkas av nivåerna hos kundens programvaruversioner och versioner för fast programvara. Två gånger per år gör Hewlett Packard Enterprise en genomgång av de produkter som omfattas av HPE Proactive Care Advanced-avtalet för att kontrollera att de befinner sig på de rekommenderade versionsnivåerna. HPE förser kunden med en rapport som innehåller rekommendationer om vilka programvaruversioner, korrigeringar och firmwareversioner som bör användas för varje enhet som täcks. ASM går igenom rekommendationerna med kunden. HPE levererar följande standardtjänster med hjälp av Remote Support Technology som en del av tjänsten för rekommendation av firmware- och programvaruversioner.⁴</p> <p>Rekommendation angående firmwareversion</p> <p>Rapporten anger vilka versioner av rekommenderad firmware som är installerade på de enheter som täcks av HPE Proactive Care Advanced-avtalet. Firmwareanalysen är begränsad till de enheter som täcks. Dessutom tillhandahålls installation av firmware som enligt Hewlett Packard Enterprise inte kan installeras av kunden. På kundens begäran installerar HPE dessa firmwareuppdateringar inom servicefönstret för den aktuella hårdvaruenheten utan någon extra kostnad för kunden. Om HPE fastställer att firmwareuppdateringen normalt kan ske via fjärrinstallation kan ytterligare kostnader tillkomma för installation på platsen av firmwareuppdateringar som inte kan göras av kunden. HPE kan ge telefonsupport för sådan fast programvara som definieras som installerbar av kunden inom ramen för den hårdvarusupport som enheten täcks av. Kunden kan köpa till ytterligare tjänster för att installera fast programvara som är installerbar av kunden.</p>

⁴ Kräver att kunden installerar och använder Remote Support Technology med funktionen för datainsamling aktiverad.

Tabell 3. **Specifikatione:** Problemförebyggande åtgärder och personligt anpassad teknisk experthjälp (forts.)

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
	<p>Rekommendation angående programvaruversion</p> <p>Hewlett Packard Enterprise förser kunden med korrigeringsanalyser och uppdateringsrekommendationer för alla stödda serveroperativsystem, virtualiseringsprogram eller program som krävs för att driva de lagringsenheter som täcks av HPE Proactive Care Advanced-support.⁵ Uppdateringsrekommendationerna ges efter en jämförelse av kundens aktuella information och de senaste stödda versionerna. Via HPE Proactive Care Advanced får kunden ta del av HPE:s allmänna rekommendationer, som är avsedda att åtgärda kritiska versionsglapp i enskilda enheter eller produkter.</p> <p>Hewlett Packard Enterprise kan på begäran ge telefonassistans med installation av mjukvarupatchar för programvara som stöds. Kunden kan köpa till ytterligare tjänster för att få HPE att installera programvaruversioner och korrigeringar som stöds.</p> <p>För vissa operativsystem eller virtualiseringsprogram⁵ som inte direkt täcks av ett HPE Proactive Care Advanced-avtal, men som körs på en underliggande server som täcks av HPE Proactive Care Advanced-support, kommer HPE att tillhandahålla en årlig rapport som anger de senaste tillgängliga programversionerna.</p> <p>Kontakta en Hewlett Packard Enterprise-representant eller av Hewlett Packard Enterprise auktoriserad kanalpartner för ytterligare information.</p>
<p>Rapport från proaktiv genomsökning</p>	<p>Två gånger per år utför Hewlett Packard Enterprise en proaktiv genomsökning av de enheter som omfattas av HPE Proactive Care Advanced i kundens datormiljö. För HPE-serverar och vissa lagrings- och nätverksprodukter omfattar tjänsten en teknisk bedömning av enheten som syftar till att identifiera eventuella problem med systemkonfigurationen innan de påverkar kundens affärsverksamhet.</p> <p>Remote Support Technology används för att samla in, transportera och analysera konfigurations- och versionsdata för att identifiera trender, versioner eller parametrar som kan påverka driften. Vid denna analys används diagnostiska verktyg och processer för att jämföra enheterna mot bästa Hewlett Packard Enterprise-hanteringspraxis eller supporttråd. HPE sammanställer därefter en rapport över de upptäckter som gjorts. I rapporten beskrivs de risker och problem som måste åtgärdas eller undersökas samt avvikelser från bästa HPE-praxis. Rapporten ger även rekommendationer om möjliga åtgärder.⁶</p> <p>Kunden får en rapport för de Hewlett Packard Enterprise-serverar och lagrings- och nätverksprodukter som omfattas av tjänsten. ASM går igenom de eventuella effekterna och HPE:s föreslagna rekommendationer med kunden. Det är kundens ansvar att vidta de rekommenderade åtgärderna, men ytterligare assistans kan köpas från HPE.</p>
<p>Incidentrapport</p>	<p>Kunden får en rapport varje kvartal med information om kundens ärendehistorik och trender. ASM diskuterar rapportens innehåll, detaljerna kring incidenten, lösningen och långsiktiga trender med kunden.</p>
<p>Rapportdistribution</p>	<p>Rapporter om firmware- och programvaruversioner, rapporter från proaktiva genomsökningar samt incidentrapporter tillhandahålls elektroniskt som en del av tjänsten. Via portalen på HPE Support Center (HPESC) levereras rapporter med säkerhetsfunktioner som är utformade för att hålla rapporterna konfidentiella. Rapporterna publiceras på kundens konto på HPE Support Center och kan nås av kundens auktoriserade användare.</p>

⁵ En lista över produkter som stöds av HPE Proactive Care Advanced med utvalda operativsystem och virtualiseringsprogram finns på hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts

⁶ Kräver att kunden installerar och använder Remote Support Technology med funktionen för datainsamling aktiverad.

Tabell 3. **Specifikatione:** Problemförebyggande åtgärder och personligt anpassad teknisk experthjälp (forts.)

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
Krediter för teknisk rådgivning och service	<p>HPE Proactive Care Advanced ger tillgång till specialistkunskaper på behovsbasis. Därmed kan kunskaperna och kapaciteten i kundens eget IT-team förstärkas på ett flexibelt sätt. För att ge en förenklad tillgång ingår 10 krediter per år i kundens support-avtal för varje konfigurerad enhet. Dessa krediter används för att finansiera tekniska tjänster, råd och assistans. En konfigurerad enhet definieras som en enhet med ett chassi som är konfigurerat med komponenter och programvara. En lista över de kategorier av konfigurerade enheter som omfattas av krediterna finns på hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts.</p> <p>Ytterligare krediter kan enkelt köpas tillsammans med supportavtalet eller under avtalets löptid via HPE Proactive Select av kunder som behöver mer än vad som ingår i standarderbjudandet. De krediter som ingår i HPE Proactive Care Advanced-avtalet är avsedda att användas på årsbasis för tekniska tjänster och assistans för produkter och system som täcks av HPE Proactive Care Advanced-support. ASM kommer att samarbeta med kunden för att ta reda på hur kunden föredrar att använda sina krediter. De årliga krediterna förfaller i slutet av varje år på årsdagen av det datum då kundens supportavtal för Proactive Services Advanced börjat gälla. Eventuella outnyttjade krediter kan inte flyttas över till nästa år av supportavtalet och betalas inte tillbaka.</p>
Supportplanering och genomgångar	<p>ASM och kunden arbetar tillsammans för att ta fram och dokumentera en supportplan. ASM konsulterar kunden om kommande IT-prioriteringar och kartlägger hur Hewlett Packard Enterprise:s leverabler och kreditbaserade tjänster kan användas för att hjälpa till att uppnå maximala fördelar. Eftersom behoven och trycket på IT-avdelningen ständigt växlar upprepas denna procedur var sjätte månad för att säkerställa en kontinuerlig anpassning och för att stämma av vilka resultat som uppnåtts. Under dessa möten en gång i halvåret kan ASM informera om bästa HPE-praxis och ge råd angående IT-driften och tekniska råd för att underlätta supportplaneringen.</p>
Remote Support Technology	<p>HPE Proactive Care Advanced Service använder Hewlett Packard Enterprise:s egenutvecklade serviceverktyg som på detta datablad går under benämningen Remote Support Technology. Remote Support utgör den huvudsakliga metoden för att leverera händelseövervakning, automatisk ärendegenerering och ett antal proaktiva rapporter. Den mest aktuella versionen av Remote Support Technology, med datainsamlingsfunktionen aktiverad, är en förutsättning för att HPE Proactive Care Advanced Service ska kunna tillhandahållas. Om kunden inte installerar och använder den mest aktuella versionen av Remote Support Technology kommer HPE inte att kunna tillhandahålla följande delar av Proactive Care Advanced Service: rapport om firmware- och programvaruversioner, rapport från proaktiv genomsökning, garanterad reparationstid för hårdvara, fjärrövervakning och automatisk ärendeloggning.</p> <p>Assistans vid installation av teknik för fjärrsupport</p> <p>Remote Support Technology tillhandahålls till HPE Support-kunder som en del av Proactive Care Advanced Service. Kunden ansvarar för att installera Remote Support Technology. För att bidra till en lyckad installation av Remote Support Technology ger HPE upp till 8 timmars fjärrassistans med tekniska råd vid den inledande installationen och konfigurationen av Remote Support Technology på kundens begäran. ASM diskuterar detta med kunden i början av avtalsperioden för att avgöra om assistans behövs eller inte och hjälper sedan till att organisera assistansen om den befinner sig vara nödvändig.</p> <p>I samband med att lösningen tillhandahålls förklarar Hewlett Packard Enterprise hur Remote Support Technology fungerar och vilka fördelar den ger, samt rekommenderar en lämplig konfiguration baserat på den typ och det antal enheter som ingår i kundens HPE Proactive Care Advanced-miljö.</p> <p>För att i fortsättningen vara berättigad till tjänsten ansvarar kunden för att möjliggöra dataöverföring till Hewlett Packard Enterprise, lägga till enheter i konfigurationen på korrekt sätt, installera framtida uppgraderingar och upprätthålla de kundkontaktuppgifter som är konfigurerade i Remote Support Technology.</p> <p>Kunden bekräftar och samtycker till installationen av Remote Support Technology under den fas då tjänsten börjar användas.</p>

Tabell 4. Specifikatione: Incidenthantering

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
Utökad ärendehantering	<p>Kunden kan kontakta HPE 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan. När kunden ringer angående en kritisk incident har HPE som mål att antingen koppla kunden direkt till en TSS eller ringa tillbaka inom 15 minuter. En TSS är utbildad i att åtgärda problem i komplexa datormiljöer och har tillgång till Hewlett Packard Enterprise:s hela nätverk av tekniska kunskaper och resurser som han eller hon kan utnyttja i syfte att snabbt diagnostisera och lösa problemet. Om ett hårdvaruproblem kräver support på platsen sänds en CE till kundens anläggning i enlighet med servicenivån för den åtgärdande hårdvarusupporten på plats för den berörda enheten. Utöver att utföra felsökning använder TSS strikta procedurer för ärendehantering och eskalering och anlitar ytterligare tekniska specialister vid behov.</p> <p>Hårdvaruservice på platsen inom en viss tid eller garanterade reparationstider samt svarstider för fjärrsupport för programvara kan variera beroende på incidentens prioritetsnivå och den servicenivå som köpts för service på plats. Kunden fastställer incidentens prioritetsnivå när ärendet anmäls eller bekräftas till Hewlett Packard Enterprise. Graderingen av incidenter beskrivs i avsnittet Allmänna bestämmelser.</p> <p>När en servicebeställning har gjorts och Hewlett Packard Enterprise har bekräftat⁷ att man tagit emot ärendet, arbetar HPE för att isolera hårdvaru- eller programvaruproblemet och utföra felsökning samt försöker åtgärda problemet tillsammans med kunden på distans. Innan kunden får hjälp på platsen kan HPE inleda och utföra diagnostiska tester på distans av de produkter som omfattas av avtalet med hjälp av innovativa automatiseringsverktyg eller använda andra sätt för att underlätta åtgärdandet av problem på distans. Ärenden för produkter som är anslutna till Hewlett Packard Enterprise via Remote Support Technology kan automatiskt skapas 24x7. Kunderna kan också rapportera problem till HPE via ett speciellt telefonnummer eller elektroniskt via HPESC.</p> <p>Hewlett Packard Enterprise förbehåller sig rätten att avgöra vilken lösning som ska tillämpas för alla inrapporterade problem.</p>
Utökad hantering av kritiska incidenter	<p>Hewlett Packard Enterprise använder sig av integrerade ärendehanteringsverktyg och utökade eskaleringsrutiner som en hjälp för att åtgärda komplexa supportincidenter. För incidenter av grad 1 kan HPE anlita en CEM som internt övervakar och koordinerar processen från början till slut och ser till att ytterligare expertis snabbt och effektivt involveras för att hjälpa till att påskynda åtgärdandet av en incident. CEM ger regelbundet uppdateringar om förloppet direkt till kunden. För incidenter av grad 1 kan HPE efter eget godtycke tillhandahålla en genomgång efter incidenten. Detta kan bidra till att identifiera förslag på eventuella förbättringar som kan göras av kunden eller HPE och syftar till att undvika liknande incidenter eller förbättra incidenthanteringen i framtiden. Graderingen av incidenter beskrivs i avsnittet Allmänna bestämmelser.</p>
Kapacitet för automatisk ärendeloggning⁸	<p>För enheter som stöds aktiveras automatisk ärendeloggning så att enheterna skickar serviceincidenter direkt till Hewlett Packard Enterprise med hjälp av Remote Support Technology.⁸ Incidenterna skickas med "feldata" 24x7 och åtgärdas inom tidsramen för den aktuella servicenivån för den associerade enheten. I de fall där HPE Insight Online är konfigurerat kan en gemensam punkt tillhandahållas där incidenter och lösningar kan ses.</p>

⁷ Se avsnittet "Allmänna bestämmelser" för ytterligare information.

⁸ Kräver att kunden installerar och använder Remote Support Technology med funktionen för datainsamling aktiverad.

Tabell 4. Specifikatione: Incidenthantering (forts.)

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
Grundläggande programvarusupport och samarbetsbaserad ärendehantering för utvald icke HPE-programvara på berättigade hårdvaruprodukter från HPE⁹	<p>I fall där kunden inte har köpt HPE Proactive Care Advanced-support för vissa icke HPE-programvaruprodukter som är installerade på berättigad hårdvara som täcks av HPE Proactive Care Advanced-support kommer Hewlett Packard Enterprise att tillhandahålla grundläggande programvarusupport och samarbetsbaserad ärendehantering enligt nedanstående beskrivning istället för den HPE Proactive Care Advanced-programvarusupport som beskrivs i avsnittet "Incidentsupport för programvara" i tabell 4.</p> <p>Grundläggande programvarusupport för utvalda icke HPE-programvaruprodukter är begränsad till följande: Hewlett Packard Enterprise försöker lösa problemen på dessa produkter genom att be kunden tillämpa korrigeringar som gjorts tillgängliga för eller är kända för HPE. I vissa fall kan supporten vara begränsad till att kunden informeras om en känd och tillgänglig korrigering som kan installeras i form av en programvaruuppdatering eller s.k. patch, på grund av att åtkomsten till den kända korrigeringen kräver ytterligare serviceavtal med respektive programleverantör. Kunden hänvisas till de källor från vilka de berörda uppdateringarna eller patcharna kan erhållas. Om problemet fortfarande inte är löst kan samarbetsbaserad ärendehantering initieras på kundens begäran. Grundläggande programvarusupport är tillgänglig 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan.</p> <p>Om Hewlett Packard Enterprise fastställer att ett problem orsakats av en produkt från en utvald oberoende programleverantör (ISV) och problemet inte kan åtgärdas genom att kunden tillämpar kända tillgängliga korrigeringar, kommer HPE, på kundens begäran, att registrera ett supportärende hos aktuell ISV. Samarbete med andra leverantörer vid supportärenden kan endast ske i fall då kunderna har lämpliga gällande supportavtal hos dessa utvalda leverantörer och kunden har vidtagit de åtgärder som är nödvändiga för att se till att Hewlett Packard Enterprise kan vidarebefordra ärenden för kundens räkning i det begränsade syftet att placera ett supportärende hos den andra leverantören. HPE kontaktar aktuell ISV och informerar om kundens problem så som det uppfattats under samtalet inom ramen för den grundläggande programvarusupporten. HPE ser i första hand till att TSS är tillgänglig för en telefonkonferens med leverantören, men processen bygger på att leverantören deltar, vilket kan variera mellan olika leverantörer. När ärendet har lämnats över till aktuell ISV är det dennes ansvar att åtgärda kundens problem. När ett ärende har vidarebefordrats till aktuell ISV behandlas det i enlighet med de supportnivåer som gäller i avtalet mellan kunden och leverantören. När aktuell ISV har involverats avslutar HPE ärendet från HPE:s sida, men kunden eller leverantören kan vid behov ta upp problemet på nytt med HPE genom att hänvisa till det ursprungliga ärendets identifikationsnummer.</p>
Tillgång till kunskapsdatabas och HPE Support Center	<p>Hewlett Packard Enterprise ger tillgång till HPESC som en del av HPE Proactive Care Advanced Service. HPESC är nästa generation av HPE:s supportportal och utgör en användbar onlineresurs. Huvudfunktionerna på den här personligt anpassade portalen är HPE Insight Online (personligt anpassad instrumentpanel), supportforum, registrering av supportärenden, drivrutiner, hantering av programvarukorrigeringar, produktsidor, vägledning felsökning, viktiga problem, garanti- och kontraktsinformation samt programuppdateringar. Servicekrediter kan också hanteras via HPESC. Tillgången till HPESC och dess funktioner möjliggörs genom att kundens HPE Passport länkas till serviceavtalen. Denna länkning är nödvändig för att alla tillgängliga funktioner ska aktiveras. Mer information finns på hpe.com/support/hpesc</p> <p>Via HPESC har kunden tillgång till:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicerade Proactive Care-rapporter för kunden. • Abonnemang på proaktiva hårdvarurelaterade serviceaviseringar och deltagande i supportforum för problemlösning och delning av bästa praxis med andra registrerade användare. • Utökade webbaserade sökningar i tekniska supportdokument som kunden är berättigad till för snabbare problemlösning. • Vissa av Hewlett Packard Enterprise utvecklade service- och diagnosverktyg med lösenordsskyddad åtkomst. • Ett webbaserat verktyg för inskickande av frågor direkt till Hewlett Packard Enterprise. Verktyget hjälper till att lösa problem snabbt genom en bedömningsprocess som gör att din begäran om support eller service skickas till en resurs som är behörig att besvara frågan. Verktyget gör även att man kan se statusen för varje support- eller servicebeställning, inklusive beställningar som gjorts per telefon.
Tillgång till kunskapsdatabas och HPE Support Center (forts.)	<ul style="list-style-type: none"> • Kunskapsdatabaser hos Hewlett Packard Enterprise eller tredje part där du kan söka på vissa tredjepartsprodukter för att få produktinformation och svar på supportfrågor och delta i supportforum. Den här tjänsten kan vara begränsad på grund av åtkomstrestriktioner från tredjepartsleverantörer. • Tjänster, som kunden kan söka efter, välja och schemalägga med hjälp av krediter. Kunden kan även se det nuvarande saldot för tillgängliga krediter.

⁹ En lista över de icke-HPE-programvaruprodukter som är godkända för grundläggande programvarusupport och samarbetsbaserad ärendehantering finns på hpe.com/services/collaborativesupport. Utöver produkterna på den här listan anges några ytterligare ISV-produkter och variationer av dessa leverabler på hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts.

Tabell 4. Specifikatione: Incidenthantering (forts.)

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
Utbytesdelar och material	<p>Hewlett Packard Enterprise tillhandahåller de utbytesdelar och material som erfordras för att den hårdvara som omfattas av avtalet ska kunna hållas i ett väl fungerande skick, inklusive delar och material för tillgängliga och rekommenderade tekniska förbättringar. Utbytesdelar som tillhandahålls av HPE ska vara nya eller ha samma funktion som nya komponenter. Alla utbytta delar tillfaller HPE såvida inte kunden köpt ett tillval för rätt att behålla defekt material (DMR) eller omfattande rätt att behålla defekt material (CDMR). Kunder som önskar behålla, avmagnetisera eller på annat sätt fysiskt förstöra utbytta delar kommer att faktureras för detta och måste betala listpris för utbytesdelen.</p> <p>Tillbehör och förbrukningsmaterial omfattas inte av supporten och tillhandahålls inte inom ramen för denna tjänst; standardgarantivillkor gäller för tillbehör och förbrukningsmaterial. Kunden ansvarar för att reparera eller byta ut eventuella tillbehör eller förbrukningsartiklar. Vissa undantag kan gälla; kontakta Hewlett Packard Enterprise för ytterligare information. Om en förbrukningsartikel är berättigad att täckas av avtalet, vilket avgörs av HPE, gäller inte åtaganden om garanterad reparationstid eller svarstid på platsen för reparationen eller utbytet av den täckta förbrukningsartikeln.</p> <p>Maximal livslängd/maximal användning som omfattas av support</p> <p>Delar och komponenter som har nått den gräns för maximal livslängd och/eller maximal användning som finns angiven i tillverkarens användarmanual eller det tekniska produktdatabladet kommer inte att tillhandahållas, repareras eller bytas ut inom ramen för denna tjänst.</p>
Firmwareuppdateringar för berättigade produkter	<p>När Hewlett Packard Enterprise lanserar firmwareuppdateringar för berättigade HPE-hårdvaruprodukter görs dessa uppdateringar endast tillgängliga för kunder som har ett gällande avtal som ger dem rätt att få tillgång till dessa avtal.</p> <p>HPE Proactive Care Advanced-kunder har rätt att hämta, installera och använda firmwareuppdateringar för hårdvaruprodukter som täcks av denna tjänst med beaktande av de licensbegränsningar som gäller enligt HPE:s aktuella standardförsäljningsvillkor.</p> <p>Hewlett Packard Enterprise kommer att kontrollera rättigheten till uppdateringar med rimliga medel (som en åtkomstkod eller någon annan identifierare) och kunden ansvarar för att använda sådana åtkomstmedel i enlighet med de villkor som anges på det här databladet och andra tillämpliga avtal med HPE.</p> <p>Hewlett Packard Enterprise kan komma att vidta ytterligare rimliga åtgärder, inklusive revisioner, för att verifiera att kunden följer villkoren i sina avtal med HPE, inklusive villkoren på det här databladet.</p> <p>För kunder som har firmwarelicenser baserade på programvaruprodukter (funktioner som implementerats i firmware och som aktiverats genom köp av en programvarulicensprodukt), måste kunden ha ett aktivt supportavtal för HPE-programvara, om ett sådant är tillgängligt, för att ta emot, ladda ned, installera och använda tillhörande firmwareuppdateringar. HPE kommer endast att tillhandahålla, installera eller assistera kunden vid installationen av uppdateringar för fast programvara på det sätt som tidigare beskrivits i det här dokumentet under förutsättning att kunden har licens att använda de tillhörande programvaruppdateringarna för varje system, socket, processor eller processor kärna, eller har slutanvändarlicens för programvaran i enlighet med villkoren i HPE:s eller tillverkarens ursprungliga licensavtal för programvara.</p>
Val av servicenivåer för incidenthantering	
Incidentsupport för hårdvara och programvara	<p>Alla nivåer av HPE Proactive Care Advanced Service omfattar förebyggande av problem och incidenthanteringsupport för hårdvaru- och programvaruprodukter. För varje HPE Proactive Care Advanced-servicenivå tillhandahåller HPE samtliga problemförebyggande standardtjänster som beskrivs i tabell 2 och 3, och de relaterade standardtjänster för incidenthantering som beskrivs i tabell 4.</p> <p>För hårdvaruprodukter erbjuder HPE Proactive Care Advanced-portföljen tre olika servicenivåer:¹⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> • HPE Proactive Care Advanced Service nästa arbetsdag • HPE Proactive Care Advanced Service inom 4 timmar 24x7 • HPE Proactive Care Advanced Service med 6 timmars garanterad reparationstid <p>HPE Proactive Care Advanced-portföljen erbjuder också dessa tre servicenivåer med rätt att behålla defekt material (DMR) och omfattande rätt att behålla defekt material (CDMR) som ytterligare tillval som kunden kan köpa utifrån behov.</p> <p>Servicetillvalet DMR gäller utvalda produkter och ger dig, om det köps, rätt att behålla defekta hårddiskar eller SSD/Flash-enheter som du inte vill lämna ifrån dig på grund av att de innehåller känsliga data. Alla diskar eller godkända SSD/Flash-enheter i ett system som omfattas av tjänsten måste ingå i DMR. Om du köper tillvalet CDMR får du, utöver DMR, rätt att behålla ytterligare komponenter som av HPE betraktas som datalagrande enheter, t.ex. minnesmoduler. Alla berättigade datalagrande komponenter i ett system som täcks måste täckas av CDMR. De komponenter som kan behållas inom ramen för den här tjänsten räknas upp i det dokument som finns på hpe.com/services/cdmr.</p>

¹⁰ Det är inte säkert att alla servicenivåer är tillgängliga för alla produkter.

Tabell 4. Specifikation: Incidenthantering (forts.)

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
	<p>För programvaruprodukter ger HPE Proactive Care Advanced Service programvarusupport 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan inklusive helgdagar. När en icke-kritisk servicebeställning avseende programvara (grad 3 eller 4) har tagits emot ger HPE support inom 2 timmar efter det att ärendet registrerats. HPE ger åtgärdande support för att lösa programvaruproblem som är identifierbara och kan reproduceras av kunden. HPE ger även support för problem som är svåra att reproducera och hjälper kunden att identifiera dessa. Kunden får assistans med felsökning av incidenter och hjälp med att lösa konflikter mellan konfigurationsparametrar. När det gäller support för kritisk programvara (grad 1 och 2) kan du gå till beskrivningen av "Utökad ärendehantering" tidigare i det här dokumentet.</p> <p>Variationerna i servicenivåerna för åtgärdande HPE Proactive Care Advanced-hårdvaruservice beskrivs i det avsnitt som följer. Vilka servicefönster som är tillgängliga varierar lokalt.</p> <p>Vänd dig till ett lokalt Hewlett Packard Enterprise-säljkontor för detaljerad information om tillgängliga svarstider.</p>
Alternativ för incidentsupport för hårdvara	
<p>HPE Proactive Care Advanced Service nästa arbetsdag</p>	<p>Hewlett Packard Enterprise tillhandahåller följande servicenivåer med åtgärdande tjänster för de specifika enheter som omfattas av detta alternativ:</p> <p>Servicefönster för hårdvarusupport:</p> <ul style="list-style-type: none"> Arbetsdagar normal kontorstid (9x5): Service på plats är tillgänglig 9 timmar per dag mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag, ej helgdagar. <p>Svarstid för hårdvarusupport på platsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Service på platsen nästa arbetsdag: En auktoriserad Hewlett Packard Enterprise-representant (CE) kommer till kunden inom servicefönstret för service på platsen, för att påbörja underhållsservice av hårdvaran nästa dag inom servicefönstret, från det att servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HPE. Tjänstens egenskaper beskrivs i avsnittet om "Hårdvarusupport på platsen" i avsnittet Begränsningar av servicen. Svarstiderna är beroende av hur långt det är till kunden från en av HPE utsedd supportanläggning. Se vidare tabell 6. Kontakta HPE om du vill ha ytterligare information.
<p>HPE Proactive Care Advanced Service inom 4 timmar 24x7</p>	<p>Hewlett Packard Enterprise tillhandahåller följande servicenivåer med åtgärdande tjänster för de specifika enheter som omfattas av detta alternativ:</p> <p>Servicefönster för hårdvarusupport:</p> <ul style="list-style-type: none"> 24x7: Service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan, inklusive helgdagar. <p>Svarstid för hårdvarusupport på platsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> 4 timmars svarstid med service på platsen: En auktoriserad Hewlett Packard Enterprise-representant (CE) kommer till kundens adress inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran inom 4 timmar från det att servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HPE. Tjänstens egenskaper beskrivs i avsnittet om "Hårdvarusupport på platsen" i avsnittet Begränsningar av servicen. Svarstiderna är beroende av hur långt det är till kunden från en av HPE utsedd supportanläggning. Se vidare tabell 6. Kontakta HPE om du vill ha ytterligare information.
<p>HPE Proactive Care Advanced Service med 6 timmars garanterad reparationstid</p>	<p>Hewlett Packard Enterprise tillhandahåller följande servicenivåer med åtgärdande tjänster för de specifika enheter som omfattas av detta alternativ:</p> <p>Servicefönster för hårdvarusupport:</p> <ul style="list-style-type: none"> 24x7: Service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan, inklusive helgdagar. <p>Garanterad reparationstid för hårdvara:</p> <p>Vid kritiska problem (grad 1 och 2) med hårdvara som omfattas av avtalet utför Hewlett Packard Enterprise allt arbete som kan anses rimligt för att återställa hårdvaran till normal drift inom 6 timmar efter det att ärendet har tagits emot och bekräftats av HPE. Tjänstens egenskaper beskrivs i delarna om "Hårdvarusupport på platsen" och "Garanterad reparationstid för hårdvara" i avsnittet Begränsningar av servicen. Svarstiderna och de garanterade reparationstiderna är beroende av hur långt det är till kunden från en av HPE utsedd supportanläggning. Se vidare tabell 6. Kontakta HPE om du vill ha ytterligare information.</p> <p>För icke-kritiska incidenter (grad 3 och 4), eller på kundens begäran, kommer Hewlett Packard Enterprise överens med kunden om en tidpunkt då den åtgärdande supporten ska påbörjas. Den garanterade reparationstiden startar vid den tidpunkten. Graderingen av incidenter beskrivs i avsnittet Allmänna bestämmelser.</p> <p>Den garanterade reparationstiden avser den tidsperiod som börjar när det första samtalet har tagits emot och bekräftats av Hewlett Packard Enterprise eller när arbete som planerats i överenskommelse med kunden inleds, enligt beskrivningen i avsnittet Allmänna bestämmelser. Reparationstiden slutar när HPE fastställt att hårdvaran är reparerad, eller när den rapporterade händelsen är avslutad till följd av att HPE har fastställt att den för närvarande inte kräver att arbete utförs på platsen.</p>

Tabell 4. Specifikatione: Incidenthantering (forts.)

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
	<p>Reparationen anses utförd när Hewlett Packard Enterprise har verifierat att hårdvarufelet är korrigerat eller att hårdvaran bytts ut. HPE bär inte ansvaret för eventuella förlorade data och du är själv ansvarig för att genomföra tillämpliga procedurer för säkerhetskopiering. Verifiering kan utföras av HPE genom ett starttest, fristående diagnostik eller en visuell verifiering av korrekt funktion. HPE avgör ensamt nivån på de test som behövs för att verifiera att hårdvaran är reparerad. Enligt HPE:s egen bedömning kan produkten tillfälligt eller permanent bytas ut för att den garanterade reparationstiden ska kunna hållas. Utbytesprodukterna är nya eller har samma funktion som nya komponenter. Utbytta produkter blir HPE:s egendom.</p> <p>Det behövs 30 dagar från inköp av denna tjänst för att installera och utföra nödvändiga revisioner och processer innan den garanterade reparationstiden för hårdvara kan träda i kraft. Under dessa första trettio (30) dagar och under upp till 5 ytterligare arbetsdagar efter det att inventeringen genomförts tillhandahåller Hewlett Packard Enterprise service på platsen inom 4 timmar.</p> <p>Hantering av utökad reservdelslager (endast vid garanterad reparationstid)</p> <p>För att Hewlett Packard Enterprise ska kunna hålla de garanterade åtgärdstiderna upprätthålls ett lager med kritiska utbytesdelar för kunder som har valt alternativet med garanterad åtgärdstid. Detta lager finns på en av HPE anvisad anläggning. Delarna hanteras så att de är tillgängliga för Hewlett Packard Enterprises auktoriserade representanter när de ska verkställa berättigade ärenden.</p>
Uppdateringar av programvaruprodukt och dokumentation	<p>När Hewlett Packard Enterprise ger ut uppdateringar av HPE-programvaror får kunden tillgång till de senaste versionerna av programvaran och referensmanualerna. För utvalda tredjepartsprogramvaror tillhandahåller HPE uppdateringar när sådana blir tillgängliga från tredje part. HPE kan i annat fall ge kunden instruktioner om hur programvaruuppdateringar erhålls direkt från tredje part. Genom denna tjänst får kunden även en licensnyckel eller åtkomstkod, eller anvisningar om hur en licensnyckel eller åtkomstkod erhålls, när sådana krävs för att kunden ska kunna ladda ned, installera eller köra den senaste versionen av programvaran.</p>
	<p>För de flesta Hewlett Packard Enterprise-programvaror och utvalda tredjepartsprogramvaror som stöds av HPE görs uppdateringar tillgängliga via portalen för programuppdateringar och licenser via HPESC. Portalen för programuppdateringar och licenser ger kunden elektronisk åtkomst för att ta emot och förebyggande hantera programvaruprodukter och dokumentationsuppdateringar.</p> <p>För annan tredjepartsprogramvara som omfattas av HPE:s support kan det vara nödvändigt att kunden laddar ned uppdateringar direkt från leverantörens webbplats.</p>
Användarlicens för programvaruuppdateringar	<p>Kunden får licens att använda uppdateringar av HPE-programvara eller tredjepartsprogramvara som stöds av HPE för varje system, socket, processor, processorkärna eller slutanvändarlicens som omfattas av denna tjänst, i enlighet med villkoren i Hewlett Packard Enterprises eller den andra programtillverkarens ursprungliga programvarulicens.</p> <p>Licensvillkoren ska vara såsom de beskrivs i de licensvillkor för HPE-programvara som motsvarar kundens erforderliga underliggande programvarulicens eller när så är tillämpligt, i enlighet med gällande licensvillkor från tredjepartstillverkaren. Om tillämpligt inbegriper detta alla ytterligare licensvillkor för programvara som kan medfölja programvaruuppdateringar som tillhandahålls inom ramen för denna tjänst.</p>
HPE-rekommenderade metoder för uppdatering av programvara och dokumentation	<p>För HPE-programvara och tredjepartsprogramvara som stöds av HPE kommer den rekommenderade leveransmetoden att fastställas av Hewlett Packard Enterprise. Den primära leveransmetoden för programvaru- och dokumentationsuppdateringar är via portalen för programuppdateringar och licenser eller en webbplats hos tredje part.</p>

Tabell 5. Specifikationer: Ytterligare tillgång till teknisk experthjälp (valfritt).

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER
Proactive Select och tekniska tjänster	Att som tillval erbjuda ytterligare teknisk expertis är ett flexibelt sätt att utöka och komplettera kunskaperna hos kundens eget IT-team och tillhandahålla specialistkunskaper på behovsbasis. Om kunden vill ha tillgång till tekniska tjänster från Hewlett Packard Enterprise kan sådana tjänster tillhandahållas via HPE:s portfölj med händelsebaserade tekniska tjänster eller genom att köpa HPE Proactive Select. HPE Proactive Select kan användas av HPE Proactive Care Advanced-kunder för att köpa ytterligare krediter. Mer information om HPE Proactive Select finns på hpe.com/services/proactiveselect .

Tabell 6. Specifikationer: Resezoner för servicebesök

FUNKTION	LEVERANSSPECIFIKATIONER															
Geografiska platser	Resezoner och -avgifter, om sådana tillämpas, kan variera i olika regioner.															
Tabell med resezon för svarstider för hårdvaruservice på platsen	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Avstånd från av HPE-anvisad supportanläggning</th> <th>Hårdvaruservice på platsen inom 4 timmar svarstid</th> <th>Hårdvaruservice på platsen nästa dag svarstid</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0–160 km</td> <td>4 timmar</td> <td>Nästa dag enligt servicefönstret</td> </tr> <tr> <td>161–320 km</td> <td>8 timmar</td> <td>En ytterligare dag enligt servicefönstret</td> </tr> <tr> <td>321–480 km</td> <td>Fastställs vid beställningstillfället och med förbehåll för tillgänglighet.</td> <td>Två ytterligare dagar enligt servicefönstret</td> </tr> <tr> <td>480+ km</td> <td>Fastställs vid beställningstillfället och med förbehåll för tillgänglighet.</td> <td>Fastställs vid beställningstillfället och med förbehåll för tillgänglighet.</td> </tr> </tbody> </table>	Avstånd från av HPE-anvisad supportanläggning	Hårdvaruservice på platsen inom 4 timmar svarstid	Hårdvaruservice på platsen nästa dag svarstid	0–160 km	4 timmar	Nästa dag enligt servicefönstret	161–320 km	8 timmar	En ytterligare dag enligt servicefönstret	321–480 km	Fastställs vid beställningstillfället och med förbehåll för tillgänglighet.	Två ytterligare dagar enligt servicefönstret	480+ km	Fastställs vid beställningstillfället och med förbehåll för tillgänglighet.	Fastställs vid beställningstillfället och med förbehåll för tillgänglighet.
Avstånd från av HPE-anvisad supportanläggning	Hårdvaruservice på platsen inom 4 timmar svarstid	Hårdvaruservice på platsen nästa dag svarstid														
0–160 km	4 timmar	Nästa dag enligt servicefönstret														
161–320 km	8 timmar	En ytterligare dag enligt servicefönstret														
321–480 km	Fastställs vid beställningstillfället och med förbehåll för tillgänglighet.	Två ytterligare dagar enligt servicefönstret														
480+ km	Fastställs vid beställningstillfället och med förbehåll för tillgänglighet.	Fastställs vid beställningstillfället och med förbehåll för tillgänglighet.														
Garanterad åtgärdstid för hårdvara	Garanterad åtgärdstid för hårdvara är tillgänglig inom 80 km från en av HPE anvisad supportanläggning. Resezoner och -avgifter kan variera mellan olika platser. Garanterad reparationstid är inte tillgänglig för anläggningar som ligger längre än 160 km från en av HPE anvisad supportanläggning. För platser inom 81 till 160 km från en av HPE anvisad supportanläggning tillämpas en justerad garanterad reparationstid enligt den tabell som följer.															
Tabell med resezon för hårdvaruservice garanterad åtgärdstid	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Avstånd från av HPE-anvisad supportanläggning</th> <th>6 timmars garanterad åtgärdstid för hårdvara</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0–80 km</td> <td>6 timmar</td> </tr> <tr> <td>81–160 km</td> <td>8 timmar</td> </tr> <tr> <td>Mer än 160 km</td> <td>Ej tillgängligt</td> </tr> </tbody> </table>	Avstånd från av HPE-anvisad supportanläggning	6 timmars garanterad åtgärdstid för hårdvara	0–80 km	6 timmar	81–160 km	8 timmar	Mer än 160 km	Ej tillgängligt							
Avstånd från av HPE-anvisad supportanläggning	6 timmars garanterad åtgärdstid för hårdvara															
0–80 km	6 timmar															
81–160 km	8 timmar															
Mer än 160 km	Ej tillgängligt															

Begränsningar av servicen

Tjänster som tillhandahålls inom ramen för ett HPE Proactive Care Advanced-supportavtal är begränsade till den IT-miljö som står under direkt, daglig administration av en IT-chef i ett land. Såvida inte annat angivits eller överenskommits, utförs förebyggande och rådgivande tjänster under HPE:s normala kontorstider och arbetsdagar med undantag för helgdagar. Såvida inget annat anges i detta dokument, är HPE Proactive Care Advanced-tjänstens omfattning begränsad till de produkter som omfattas av HPE Proactive Care Advanced-supportavtalet.

I fall då kunden köper ytterligare HPE Proactive Care Advanced-support kommer de proaktiva tjänsterna för de ytterligare enheterna att levereras med de befintliga enheter som täcks av kontraktet.

För rapporten om firmware- och programvaruversioner och rapporten från den proaktiva sökningsgenomgången krävs det att du installerar den mest aktuella versionen av Remote Support Technology med funktionen för datainsamling aktiverad. Om Remote Support Technology för tillfället inte stöder en enhet blir kunden ombedd att manuellt samla in de data som krävs för att HPE ska kunna inkludera enheten i de rapporter som anges ovan. I detta fall kommer HPE att ge kunden tydliga instruktioner om hur och när nödvändiga data ska samlas in och överföras manuellt. Dessa data behöver förmedlas till HPE inom de angivna tidsramarna för att HPE ska kunna inkludera dem i de rapporter som anges ovan. Annars har HPE ingen skyldighet att tillhandahålla de ovan angivna rapporterna om dessa enheter och detta kommer inte att leda till någon reduktion av avgiften för HPE Proactive Care Advanced Service.

En lista över de enheter som stöds för närvarande är tillgänglig som en del av informationen för Insight Remote Support, som finns på hpe.com/services/getconnected.

Produkter som kan omfattas av tjänsten

Den här tjänsten är endast tillgänglig för utvalda servrar, programvaror, lagringsenheter, lagringsarrayer, nätverksenheter och lagringsnätverk, enligt det som anges på hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts.

Innehållet i denna tjänst kan variera, eller vara begränsat, beroende på specifika enheter och program. Vänd dig till ett Hewlett Packard Enterprise-säljkontor eller en Hewlett Packard Enterprise-representant om du vill veta mer om begränsningar och den lokala tillgången.

Allmänna begränsningar

Hewlett Packard Enterprise-personal utför alla nödvändiga förebyggande tjänster som definieras i tabell 3 på vardagar under HPE:s lokala kontorstid med undantag för dagar då HPE har stängt, antingen på distans eller på platsen och enligt HPE:s bedömning. Om dessa tjänster blir nödvändiga på andra tider kan de tillhandahållas om de finns tillgängliga lokalt, och ytterligare avgifter kan komma att tillämpas.

Hewlett Packard Enterprise förbehåller sig rätten att avgöra vilken lösning som ska tillämpas för alla servicebeställningar.

Åtgärder av bland annat följande typ ingår inte i tjänsten:

- Tjänster som krävs för att kunden inte har implementerat en så kallad systemfix eller inte utfört en reparation, patch eller modifiering som tillhandahållits av Hewlett Packard Enterprise.
- Tjänster som enligt Hewlett Packard Enterprise:s uppfattning krävs på grund av att icke HPE-personal gjort otillåtna försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, fast programvara eller programvara
- Funktionstester av tillämpningsprogram eller ytterligare tester som begärs av kunden.
- Service som, enligt HPE:s bedömning, krävs till följd av olämplig hantering eller användning av produkterna eller utrustningen.
- Tjänster som krävs på grund av att kunden inte har vidtagit åtgärder som HPE tidigare informerat om
- Säkerhetskopiering och återställning av operativsystem, annan programvara och data
- Implementering av de eventuella rekommendationer som Hewlett Packard Enterprise ger som en del av tjänsten.
- Installation av firmware och/eller programvaruuppdateringar som kan installeras av kunden i förekommande fall.

Garanterad reparationstid för hårdvara

Om Hewlett Packard Enterprise kräver en inventering i förväg, träder den garanterade reparationstiden inte i kraft förrän fem (5) arbetsdagar efter det att inventeringen är slutförd. HPE förbehåller sig dessutom rätten att sänka servicen till service på platsen inom en viss tid eller annullera serviceavtalet om rekommendationer om viktiga åtgärder under inventeringen inte följs eller om inventeringen inte utförs inom den angivna tiden.

Tillvalen för garanterad reparationstid anges i avsnittet "HPE Proactive Care Advanced Service med 6 timmars garanterad reparationstid" (se tabell 4). Alla garanterade reparationstider kan variera lokalt. Vänd dig till närmaste Hewlett Packard Enterprise-säljkontor för detaljerad information om tillgängliga svarstider.

Den garanterade åtgärdstiden kan variera för vissa produkter.

Garanterad åtgärdstid gäller inte när kunden väljer att låta Hewlett Packard Enterprise förlänga diagnosen istället för att utföra rekommenderade procedurer för återställning av servern.

En garanterad reparationstid tillämpas inte om kunden inte installerar och använder den senaste versionen av Remote Support Technology på alla enheter. Garanterad reparationstid är inte heller tillgänglig för enheter som inte stöds av Remote Support Technology. Kunden förblir fullt betalningsansvarig för alla avgifter som uppkommer i samband med tillhandahållandet av HPE Proactive Care Advanced Services.

Garanterade reparationstider och svarstider för service på platsen gäller inte reparation eller byte av trasiga eller urladdade batterier för utvalda lagringsarrayer och bandprodukter i storföretagsklass.

Om kunden begär tidsbestämd service börjar åtgärdstiden från och med den överenskomna tidpunkten.

Efter Hewlett Packard Enterprises bedömning utförs service med en kombination av fjärrdiagnostik och -support, service utförd på platsen och andra servicemetoder. Andra servicemetoder kan innefatta leverans av delar som kan bytas av kunden, t.ex. tangentbord, mus, vissa hårddiskar och andra delar som av HPE klassificerats som reparerbara av kunden (Customer Self Repair, CSR) eller en hel utbytesprodukt. HPE fastställer vilken servicemetod som krävs för att effektiv och snabb kundsupport ska kunna ges och för att en garanterad åtgärdstid ska kunna hållas, i förekommande fall.

Om kunden samtycker till att själv utföra reparationen och en del som kan installeras av kunden tillhandahålls för att återställa systemet till fungerande skick, gäller inte servicenivån med service på platsen. I sådana fall levererar Hewlett Packard Enterprise sådana delar som är kritiska för produktens funktion och som kan bytas ut av kunden med expressförsändelse till kundens anläggning. Mer information om delar som kan repareras av kunden och procedurerna i samband med sådana delar finns på hpe.com/info/csr.

Vid följande åtgärder eller situationer avbryts beräkningen av reparationstid (om tillämplig) tills åtgärderna är klara eller situationen har löst sig:

- Eventuella åtgärder av kunden (eller avsaknad av åtgärder från kunden) som påverkar reparationsprocessen
- Eventuella automatiska återställningsprocesser som föranleds av att hårdvaran inte fungerar, som en omkonstruktion av diskmekanismen eller omflyttningsprocesser
- Eventuella andra aktiviteter som inte är specifika för reparationen av hårdvaran men som krävs för att verifiera att hårdvarufelet har åtgärdats, som t.ex. omstart av operativsystemet

Hewlett Packard Enterprise förbehåller sig rätten att anpassa åtagandet om garanterad åtgärdstid till kundens specifika produktkonfiguration, plats och miljö. Detta fastställs vid beställning av supportavtalet och är beroende av tillgängliga resurser.

Hårdvaruservice på platsen

Efter Hewlett Packard Enterprises bedömning utförs service med en kombination av fjärrdiagnostik och -support, service utförd på platsen och andra servicemetoder. Andra servicemetoder kan innefatta leverans av delar som kan bytas av kunden, t.ex. tangentbord, mus, andra delar som klassificerats som utbytbara av kunden, eller en hel utbytesprodukt. HPE avgör vilken servicemetod som är lämplig för att man ska kunna utföra snabb och effektiv support.

Svarstiden för support på platsen gäller inte om tjänsten kan utföras via fjärrdiagnostik, fjärrsupport eller annan servicemetod som tidigare beskrivits.

Svarstiderna är beroende av var kundens anläggning ligger i förhållande till ett angivet Hewlett Packard Enterprise-supportkontor. Kunden bör kontakta Hewlett Packard Enterprise:s servicerepresentant för att kontrollera om tjänsten är tillgänglig.

För tekniska hårdvaruproblem som enligt Hewlett Packard Enterprises bedömning inte kan lösas på distans, krävs det att en auktoriserad Hewlett Packard Enterprise-representant kommer till platsen för att ge teknisk support för de hårdvaruprodukter som omfattas av avtalet för att återställa dem till normalt fungerande skick. För vissa enheter kan HPE efter egen bedömning välja att byta ut sådana produkter istället för att reparera dem. Utbytesprodukterna är nya eller har samma funktion som nya komponenter. Utbyta produkter blir HPE:s egendom.

När en auktoriserad Hewlett Packard Enterprise-representant anländer till kundens anläggning fortsätter denna att utföra service antingen på platsen eller på distans, beroende på vad HPE anser vara lämpligt, tills produkterna är reparerade. Arbetet kan tillfälligt avbrytas om delar eller ytterligare resurser krävs, men återupptas så fort dessa blir tillgängliga. Slutförande av arbete appliceras eventuellt inte på support på platsen för stationära och mobila datorer och konsumentprodukter. Reparationen anses utförd när HPE har verifierat att hårdvarufelet är korrigerat eller att hårdvaran bytts ut.

Oavsett eventuella motstridiga uppgifter i det här dokumentet eller i Hewlett Packard Enterprise:s aktuella försäljningsvillkor, kommer HPE, för utvalda lagringsarrayer och bandprodukter i storföretagsklass, att ge support för och byta ut defekta eller förbrukade batterier som är av kritisk betydelse för att den produkt som omfattas av avtalet ska fungera.

För incidenter i hårdvara som omfattas av avtalet och som inte kan lösas på distans, utför Hewlett Packard Enterprise det arbete som kan anses rimligt för att åtgärda problemet på plats enligt den servicenivå för åtgärdande support på platsen som köpts för den berörda enheten.

Med svarstid för service på platsen avses den tidsperiod som börjar när den första servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av Hewlett Packard Enterprise enligt avsnittet **Allmänna bestämmelser**. Svarstiden för service på platsen slutar när den auktoriserade Hewlett Packard Enterprise-representanten anländer till kundens anläggning, eller när den rapporterade händelsen avslutas till följd av att HPE har fastställt att den närvarande inte kräver att arbete utförs på platsen.

Svarstiderna mäts endast inom servicefönstret och kan föras över till nästa dag som omfattas av servicefönstret. De svarstider som är tillgängliga för godkända produkter anges i tabellen med alternativ för servicenivåer. Alla svarstider kan variera lokalt. Vänd dig till ett lokalt Hewlett Packard Enterprise-säljkontor för detaljerad information om tillgängliga svarstider.

Om en del som kunden själv kan byta ut tillhandahålls för att återställa systemet till fungerande skick, gäller inte svarstiden för service på platsen, om en sådan finns. I sådana fall levererar Hewlett Packard Enterprise sådana delar som är kritiska för produktens funktion och som kan bytas ut av kunden med expressförsändelse till kundens anläggning. Mer information om delar som kan bytas ut av kunden och procedurerna i samband med sådana delar finns på: hpe.com/info/csr.

Programvara

Om kunden har flera system på samma plats kan Hewlett Packard Enterprise begränsa det antal fysiska leveranser av programvaru- och dokumentationsuppdateringar som tillhandahålls inom ramen för denna tjänst.

Programvaruuppdateringar finns inte tillgängliga till alla produkter. Om denna service inte är tillgänglig ingår den inte i programvarusupporten.

För vissa produkter innehåller programvaruuppdateringarna endast smärre förbättringar. Nya programvaruversioner måste köpas separat.

Begränsningar i de tillvalsfunktioner som ger rätt att behålla defekta medier och omfattande rätt att behålla defekt material

De tillvalsfunktioner som ger rätt att behålla defekta medier och omfattande rätt att behålla defekt material gäller endast för de datalagrade komponenter som omfattas av avtalet och som byts ut av Hewlett Packard Enterprise på grund av funktionsfel. De gäller inte för utbyte av datalagrade komponenter som inte är defekta.

Datalagrade komponenter som av Hewlett Packard Enterprise specificeras som förbrukningsartiklar och/eller har nått den gräns för maximal livslängd och/eller maximal användning som finns angiven i tillverkarens användarmanual, QuickSpecs för produkten eller det tekniska databladet täcks inte av den här tjänsten.

Tillvalsfunktioner för service med rätt att behålla defekta medier och omfattande rätt att behålla defekt material för tillval som Hewlett Packard Enterprise kräver separat täckning för, om sådana är tillgängliga, måste konfigureras och köpas separat.

Felfrekvenser för dessa komponenter övervakas kontinuerligt och Hewlett Packard Enterprise förbehåller sig rätten att annullera tjänsten med 30 dagars varsel om HPE har rimliga skäl att tro att kunden överutnyttjar tillvalsfunktionerna för rätt att behålla defekta medier eller för omfattande rätt att behålla defekt material (t.ex. när utbyte av defekta datalagrade komponenter i hög grad överskrider standardfelfrekvenserna för det berörda systemet).

Förutsättningar för tjänsten

Hewlett Packard Enterprise äger rätt att ensamt besluta om inventering av de produkter som täcks av avtalet. Om en sådan inventering krävs tar en auktoriserad Hewlett Packard Enterprise-representant kontakt med kunden, som samtycker till att anordna och utföra en inventering inom de närmaste trettio (30) dagarna. Under inventeringen samlas viktig information om systemkonfigurationen in och dessutom görs en inventering av de produkter som omfattas av avtalet. Med den information som samlats in under inventeringen kan HPE planera och upprätthålla reservdelslager på rätt nivå och plats samt undersöka och felsöka eventuella framtida hårdvaruincidenter så att reparationer kan utföras så snabbt och effektivt som möjligt. HPE kan efter egen bedömning välja att utföra inventeringen på platsen, via ett fjärrsystem, via fjärrinventeringsverktyg eller per telefon.

Om Hewlett Packard Enterprise kräver en inventering tar det 30 dagar från köpet av denna tjänst att installera och utföra de kontroller och processer som måste vara genomförda innan den garanterade reparationstiden för hårdvara kan träda i kraft. Åtagandet om garanterad reparationstid börjar inte gälla förrän fem (5) arbetsdagar efter det att inventeringen slutförts. Till dess levereras service för den hårdvara som omfattas av avtalet med 4 timmars svarstid på plats.

Hewlett Packard Enterprise förbehåller sig dessutom rätten att sänka servicenivån till service på platsen inom en viss tid eller annullera serviceavtalet om rekommendationer om viktiga åtgärder under inventeringen inte följs eller om inventeringen inte utförs inom den angivna tiden, såvida inte förseningen orsakats av HPE.

För åtaganden med garanterad reparationstid kräver Hewlett Packard Enterprise att alla enheter och konfigurationer måste stödjas av Remote Support Technology och att kunden måste installera och använda den senaste versionen av Remote Support Technology med en säker anslutning till HPE för att tjänsten ska kunna levereras.

Installation och användning av Remote Support Technology, inklusive installation av och aktivering av eventuella agenter och dataöverföringar till Hewlett Packard Enterprise, krävs för leverans av rapporter om firmware- och programvaruversioner, rapporter från proaktiva genomsökningar, garanterad reparationstid, fjärrövervakning och automatisk ärendeloggning inom ramen för HPE Proactive Care Advanced Service. Vid tidpunkter då kunden inte har implementerat Remote Support Technology eller om kundens konfigurationer eller enheter inte stöds av Remote Support Technology och kunden inte vidtar de nödvändiga åtgärderna för att tillhandahålla HPE de data som krävs har HPE ingen skyldighet att tillhandahålla sådana tjänster som berörs, och kunden förblir fullt betalningsskyldig för alla avgifter som är associerade med HPE Proactive Care Advanced Service.

Installation av fast programvara och programvara som kan installeras av kunden ska utföras av kunden. Ytterligare avgifter debiteras om kunden önskar att Hewlett Packard Enterprise ska installera uppdateringar av firmware och programvara som kan installeras av kunden. Eventuella ytterligare avgifter till kunden debiteras på löpande räkning, såvida inget annat överenskommit skriftligen mellan HPE och kunden. För att kunna köpa denna tjänst måste kunden ha rätt licens för att använda den version av programvaruprodukten som är aktuell i början av supportavtalets löptid. I annat fall kan en ytterligare avgift debiteras för att kunden ska bli berättigad till att köpa tjänsten.

Kunden måste rätteligen ha införskaffat licens för den eventuella underliggande firmware som täcks inom ramen för dessa tjänster.

Kundens ansvar

Om kunden inte fullgör sitt ansvar är Hewlett Packard Enterprise eller Hewlett Packard Enterprise:s auktoriserade serviceleverantör, efter HPE:s godkännande, inte skyldiga att leverera tjänsterna enligt beskrivningen, och kan utföra tjänsterna på kundens bekostnad enligt gällande taxa för tid och material.

Kunden måste tillhandahålla korrekt och fullständig information i god tid för att Hewlett Packard Enterprise ska kunna utföra tjänsterna.

När det gäller de proaktiva tjänster som ingår i HPE Proactive Care Advanced Service ska kunden förse HPE med kontaktuppgifter (namn, e-postadress och telefonnummer) till den systemansvariga person som i första hand ansvarar för driften i den infrastruktur som täcks av HPE Proactive Care Advanced. Kunden kommer att identifiera en kontaktpunkt och ett internt kundteam som samarbetar med den ASM som utses av Hewlett Packard Enterprise.

För att en garanterad reparationstid ska kunna hållas måste kunden ge omedelbar och obegränsad åtkomst till systemet enligt Hewlett Packard Enterprise:s önskemål. Åtagandet om garanterad reparationstid gäller inte när åtkomst till systemet, vilket omfattar fysisk åtkomst, felsökning på distans och/eller verktyg för hårdvarudiagnostik, fördröjs eller nekas. Om kunden begär planerad service börjar den garanterade reparationstiden från och med den överenskomna tidpunkten.

Om Hewlett Packard Enterprise så begär, ska kunden vara behjälplig vid HPE:s arbete med problemlösning på distans såväl som med proaktiva åtgärder. Kunden ska utföra följande:

- Starta självtester och/eller installera och köra andra diagnostikverktyg och program
- Installera uppdateringar och patchar av fast programvara som kan installeras av kunden
- Köra "skript" för datainsamling för Hewlett Packard Enterprise:s räkning när dessa inte kan initieras med hjälp av Remote Support Technology
- Tillhandahålla all information som är nödvändig för att Hewlett Packard Enterprise ska kunna leverera professionell fjärrsupport vid lämplig tidpunkt och för att HPE ska kunna fastställa vilken supportnivå som är lämplig
- Utföra andra åtgärder som kan anses rimliga för att hjälpa Hewlett Packard Enterprise att identifiera och lösa problem, på begäran av HPE

Kunden ansvarar för att installera och konfigurera alla enheter som stöds och underhålla Remote Support Technology så att det finns en säker anslutning till Hewlett Packard Enterprise. Kunden ansvarar för att tillhandahålla alla nödvändiga resurser i enlighet med versionsnoteringarna för Remote Support Technology i syfte att möjliggöra leverans av tjänsten och eventuella tillval. Kunden måste även tillhandahålla all hårdvara som krävs för att Remote Support Technology ska kunna installeras. När en fjärrsupportlösning från HPE installeras, måste kunden också upprätthålla de kontaktuppgifter som konfigureras i den version av Remote Support Technology som HPE kommer att använda vid support av hårdvarufel. Kunden bör kontakta en lokal Hewlett Packard Enterprise-representant för ytterligare information om krav, specifikationer och undantag. För planerad service måste kunden omgående göra utrustningen tillgänglig för HPE för åtgärdande aktiviteter vid den i förväg överenskomna tidpunkten.

I fall där delar som är reparerbara av kunden eller utbytesprodukter levereras för att lösa ett problem, är kunden ansvarig för att den defekta delen eller produkten returneras inom en tidsperiod som angivits av HPE. Om HPE inte erhåller den defekta delen eller produkten inom den angivna tidsperioden eller om delen eller produkten är avmagnetiserad eller fysiskt skadad när den kommer fram, måste kunden betala det av HPE fastställda listpriset för den defekta delen eller produkten.

För att Hewlett Packard Enterprise ska kunna ge support i samarbete med en annan programvaruleverantör måste kunden ha ett aktivt supportavtal med programvaruleverantören som omfattar den servicenivå och de tjänster som krävs för att kunden ska kunna ringa supportsamtal och få support från leverantören. Om leverantören så kräver ska kunden vidta nödvändiga åtgärder för att säkerställa att HPE kan ringa supportsamtal för kundens räkning. Dessutom måste kunden ge HPE den information som behövs för att HPE ska kunna inleda ett serviceärende hos programvaruleverantören för kundens räkning. Om kunden inte uppfyller dessa krav kan HPE inte vidarebefordra samtalen till leverantören och påtar sig inget ansvar för att detta inte är möjligt. HPE:s skyldigheter är endast begränsade till att anmäla supportärenden. Köp av tjänsten för samarbete med andra leverantörer innebär inte att supportavtalet mellan kunden och leverantören överläts till HPE. Kunden är fortfarande skyldig att fullgöra sina skyldigheter enligt sådana avtal, inklusive att betala tillämpliga avgifter, även avgifter som tagits ut vid anmälan av supportärenden hos leverantören. HPE ansvarar inte för tredjepartsleverantörernas prestationer eller avsaknad av prestationer eller deras produkter eller supporttjänster.

Kunden ansvarar för att vid lämplig tidpunkt installera kritiska uppdateringar av firmware samt reservdelar och utbytesenheter som kan installeras av kunden själv och som levererats till kunden.

Kunden ansvarar för att testa eventuella förebyggande rekommendationer innan de implementeras i produktionen i syfte att se till och bekräfta att de fungerar tillsammans med övriga komponenter i IT-miljön. Innan några rekommendationer implementeras ska kunden ta del av och sätta sig in i eventuella förhandskrav, procedurer eller förutsättningar som specificeras i den dokumentation som medföljer uppdateringen.

Kunden ska samarbeta med Hewlett Packard Enterprise för att planera in leveransen av de HPE Proactive Care Advanced-tjänster som levereras ett specificerat antal gånger per år. Leveranserna ska planeras in för varje 12-månadersperiod i supportavtalet. Inga leveranser eller rättigheter får flyttas över från en 12-månadersperiod till nästa.

Kunden ska utföra följande:

- Registrera sig som användare av Hewlett Packard Enterprise:s eller tredje parts elektroniska verktyg för att få åtkomst till kunskapsdatabaser och erhålla produktinformation. HPE kommer att förse kunden med nödvändiga uppgifter för registrering; för vissa produkter krävs det dessutom att kunden accepterar leverantörens villkor för att använda det elektroniska verktyget.
- Behålla och på Hewlett Packard Enterprise:s begäran tillhandahålla alla originalprogramlicenser, licensavtal, licensnycklar och registreringsuppgifter angående prenumerationer som krävs för denna tjänst.

- Ansvara för att vidta åtgärder när kunden per brev eller e-post blir aviserad om att en programvaruuppdatering kan laddas ned, eller beställa den nya programvaruuppdateringen på fysiska medier när detta alternativ är tillgängligt
- Använda alla programvaruprodukter i enlighet med aktuella licensvillkor för Hewlett Packard Enterprise-programvara motsvarande kundens erforderliga underliggande programvarulicens eller i enlighet med de aktuella licensvillkoren från tillverkaren av tredjepartsprogramvaran, om tillämpligt. Detta inbegriper alla ytterligare licensvillkor för programvara som kan medfölja programvaruuppdateringar som tillhandahålls inom ramen för denna tjänst.

Om Hewlett Packard Enterprise kräver det, måste kunden eller en auktoriserad Hewlett Packard Enterprise-representant aktivera den hårdvara som supporten avser inom 10 dagar efter serviceköpets genomförande via registreringsinstruktioner i Care Pack-dokumentationen eller e-postmeddelande från HPE eller enligt andra instruktioner från HPE. Om en produkt som omfattas av tjänsten flyttas, måste den aktiveras och registreras (eller en korrekt ändring av den befintliga HPE-registreringen görs) inom 10 dagar.

Kunden ansvarar för säkerheten hos den egna och konfidentiella informationen. Kunden ansvarar för att på korrekt sätt rensa i eller ta bort data från produkter som kan komma att bytas ut och returneras till Hewlett Packard Enterprise som en del av reparationsprocessen i syfte att skydda kundens data. Mer information om kundens skyldigheter inklusive dem som anges i HPE:s policy för rensning av medier och policyn för mediehantering för kunder inom vårdsektorn finns på hpe.com/mediahandling.

Om kunden väljer att behålla delar som täcks av de tillvalsfunktioner för service som ger rätt att behålla defekta medier och/eller omfattande rätt att behålla defekt material, är det kundens ansvar att:

Behålla de datalagrande komponenter som täcks och som byts ut under support som levereras av Hewlett Packard Enterprise.

Säkerställa att eventuella känsliga kunddata på den behållna komponenten förstörs eller hålls i säkert förvar.

- Ha en auktoriserad representant på plats som kan ta hand om den defekta datalagrande komponenten, acceptera utbyteskomponenten, förse Hewlett Packard Enterprise med identifieringsinformation, t.ex. serienummer, för varje datalagrande komponent som behålls inom ramen för tillvalstjänsten och som, på HPE:s begäran, kan skriva under ett av HPE tillhandahållet dokument som ett bevis på att den datalagrande komponenten behållits.
- Förstöra den behållna datalagrande komponenten och/eller säkerställa att den inte tas i bruk igen.
- Kassera alla behållna datalagrande komponenter i enlighet med gällande regler och miljölagstiftning.

När det gäller datalagrande komponenter som Hewlett Packard Enterprise levererat till kunden som låne-, hyres- eller leasingprodukter ska kunden omgående returnera de komponenter som är avsedda för utbyte när supportavtalet med HPE löper ut eller sägs upp. Kunden har hela ansvaret för att alla känsliga data tas bort innan sådana lånade, hyrda eller leasade komponenter eller produkter returneras till HPE. HPE ansvarar inte för att känsliga data som finns på sådana komponenter hålls konfidentiella eller skyddade.

Allmänna bestämmelser

Hewlett Packard Enterprise bekräftar en servicebeställning genom att registrera ett ärende, informera kunden om supportärendets ID och bekräfta prioritetsgraden för incidenten samt hur lång tid det kommer att ta innan åtgärdande support påbörjas. Obs! För händelser som tas emot via HPE:s elektroniska fjärrsupportlösningar måste HPE kontakta kunden, tillsammans med kunden fastställa hur allvarlig incidenten är och ordna åtkomst till systemet innan den garanterade åtgärdstiden eller hårdvaruservicen på platsen inom en viss tid kan börja.

Hårdvaruservice på platsen inom en viss tid eller garanterade reparationstider samt svarstider för fjärrsupport för programvara kan variera beroende på hur allvarlig en incident är. Kunden fastställer hur allvarlig incidenten är.

Så här graderas prioritetsnivåerna för en incident:

Tabell 7. Prioritetsnivåer för incidenter

Grad 1	Kritiskt driftstopp	Till exempel ett stopp i produktionsmiljön; ett produktionssystem eller en produktionsapplikation har stoppats eller är utsatt för allvarlig risk; data har förstörts, förlorats eller är utsatta för risk; verksamheten påverkas allvarligt; säkerheten är i fara.
Grad 2	Kritisk försämring	Till exempel allvarliga försämringar av produktionsmiljön; ett produktionssystem eller en produktionsapplikation är utsatt för avbrott eller fara; det finns risk för återkommande problem; verksamheten påverkas på ett betydande sätt.
Grad 3	Normal	Till exempel stopp eller försämrade funktioner i ett icke-produktionssystem (t.ex. ett testsystem); försämrade funktioner i ett produktionssystem eller en produktionsapplikation, där korrigerande åtgärder vidtagits; förlust av icke-kritiska funktioner; begränsad inverkan på verksamheten.
Grad 4	Låg	Ingen inverkan på verksamheten eller användarna.

Beställningsinformation

Alla enheter och tillval med individuellt sålda supporttjänster måste beställas med samma servicenivå som den produkt eller det chassi som de är installerade i, om denna servicenivå är tillgänglig för dessa enheter.

HPE Proactive Care Advanced har inte utformats för köp som enbart programvarukonfigurationer på grund av tjänsteleverablernas integrerade karaktär. Programvaran och hårdvaran måste köpas med samma HPE Proactive Care Advanced-servicenivå.

Lokal tillgänglighet: Kunden kan beställa support ur Hewlett Packard Enterprise:s aktuella supportutbud. Vissa erbjudanden, funktioner och omfattningar (och relaterade produkter) är eventuellt inte tillgängliga i alla länder eller områden.

För att tjänsten som ger omfattande rätt att behålla defekt material ska kunna beställas måste tjänsten för att behålla defekta medier också beställas.

För ytterligare information eller för att beställa HPE Proactive Care Advanced Service, kontakta en lokal Hewlett Packard Enterprise-representant eller en auktoriserad Hewlett Packard Enterprise-återförsäljare och hänvisa till följande produktnummer (där x står för det antal år som tjänsten gäller; alternativen är 3, 4 eller 5 år).

Tabell 8. HPE Proactive Care Advanced konfigurerbara/flexibla supporttjänster

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

Tabell 9. HPE Proactive Care Advanced kontraktstjänster

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

En komplett lista över icke konfigurerbara/fasta HPE Proactive Care Advanced-supporttjänster tillhandahålls av din lokala Hewlett Packard Enterprise-representant eller Hewlett Packard Enterprise-återförsäljare.

Resurser

Insight Remote Support versionsnoteringar:
hpe.com/services/getconnected

HPE Proactive Care Advanced lista över produkter som stöds:
hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts

Lista samarbetsstöd för programvaruprodukt från HPE:
hpe.com/services/collaborativesupport

HPE Proactive Select Services:
hpe.com/services/proactiveselect

HPE Support Center:
hpe.com/support/hpesc

HPE:s policy för rensning och hantering av medier:
hpe.com/mediahandling

HPE omfattande rätt att behålla defekt material
hpe.com/services/cdmr

Information om kundutförd reparation:
hpe.com/info/csr

Ytterligare information

Information om HPE Proactive Care Advanced Service eller andra supporttjänster ges från alla våra säljkontor över hela världen.

Läs mer på
hpe.com/services/support



Anmäl dig för uppdateringar