

# HP Support Plus

## HP Care Pack Services



HP Support Plus består av heltäckande hårdvaru- och programvaruservice som hjälper dig att öka tillgängligheten hos din IT-infrastruktur. HP:s tekniker samarbetar med ditt IT-team för att hjälpa dig lösa hårdvaru- och programvaruproblem med HP-produkter och utvalda tredjepartsprodukter.

När HP lanserar uppdateringar av programvara och tillhörande dokumentation blir dessa tillgängliga för din systemansvariga eller en annan person som du utsett. Uppdateringar av utvalda tredjepartsprogramvaror som omfattas av HP:s support inkluderas när de blir tillgängliga från den ursprungliga programvarutillverkaren. Den här tjänsten omfattar en licens för att använda och kopiera programuppdateringarna till varje system som täcks av originallicensen från HP eller från originaltillverkaren.

Tjänsten ger också elektronisk åtkomst till produkt- och supportinformation så att alla i din IT-personal kan hitta denna viktiga och kommersiellt tillgängliga information. För tredjepartsprodukter gäller detta endast under förutsättning att sådan information görs tillgänglig av den ursprungliga tillverkaren.

### Tjänstens fördelar

- Ökad drifttid i IT-infrastrukturen
- Support för såväl HP-produkter som godkänd hårdvara och programvara från olika leverantörer
- Sänkta kostnader för inköp av individuella programvaruuppdateringar genom abonnemang
- Informera de systemansvariga när nya programversioner är tillgängliga
- Ökad systemprestandan och minskat antal driftstopp orsakade av programvarufel

### Tjänstens egenskaper – några exempel

- Hårdvaruservice på platsen
- Material
- Slutförande av arbetet
- Programvarusupport
- Eskaleringsrutiner
- Servicefönster
- Svarstid för hårdvaruservice på platsen
- Licens att använda och kopiera uppdateringar av programvaruprodukterna
- Uppdateringar av programvara och dokumentation
- Fjärrdiagnostik och fjärrsupport
- Åtkomst till elektronisk supportinformation och service
- Elektronisk fjärrövervakning och support, standardkonfiguration

## Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Tjänst	Leveransspecifikationer
<b>Hårdvaruservice på platsen</b>	<p>För tekniska problem som enligt HP:s bedömning inte kan lösas på distans, krävs det att en auktoriserad HP-representant kommer till platsen för att ge teknisk support för de hårdvaruprodukter som omfattas av avtalet för att återställa dem till normalt fungerande skick. När det gäller vissa skrivare, personatorer, ProLiant-serverar, Intel® Pentium® och Xeon®-processorbaserade serverar samt nätverks- och lagringsprodukter kan HP – efter egen bedömning – välja att byta ut produkterna istället för att reparera dem. Utbytesprodukterna är nya eller har samma prestanda som nya komponenter. Utbyta produkter blir HP:s egendom.</p> <p>Dessutom kan HP installera tekniska förbättringar för att säkerställa att hårdvaruprodukterna fungerar på rätt sätt samt för att upprätthålla kompatibiliteten med utbytesdelar som tillhandahållits av HP. HP kan efter egen bedömning installera de uppdateringar av den fasta programvaran som HP anser vara nödvändiga för att produkten ska återställas till funktionsdugligt skick eller för att HP ska kunna utföra support.</p>
<b>Material</b>	<p>HP tillhandahåller delar och allt 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. Utbytesdelarna är nya eller har samma prestanda som nya komponenter. Utbyta delar blir HP:s egendom. Om förebyggande underhåll köpts, kommer HP att tillhandahålla underhållsatserna.</p>
<b>Slutförande av arbetet</b>	<p>När en HP-auktoriserad representant anländer till kundens anläggning fortsätter denna att utföra service antingen på platsen eller på distans, beroende på vad HP anser vara lämpligt, tills produkterna är i drift eller så länge rimliga framsteg görs. Arbetet kan tillfälligt avbrytas om ytterligare delar eller resurser krävs, men återupptas så fort dessa blir tillgängliga.</p> <p>Slutförande av arbetet kanske inte gäller service på platsen för PC-, utskrifts- och konsumentprodukter och mobila produkter.</p>
<b>Programvarusupport</b>	<p>När ett programvaruproblem har registrerats blir kunden kontaktad av en ingenjör från HP Response Center inom två timmar. Samtal som tas emot och besvaras utanför detta servicefönster loggas under nästa dag som omfattas av kundens servicefönster (detta kan variera lokalt). HP ger åtgärdande support för att lösa programvaruproblem som är identifierbara och kan reproduceras av kunden. HP ger även support för problem som är svåra att reproducera och hjälper kunden att identifiera dessa. Kunden får assistans vid felsökning av problem och hjälp med att lösa konflikter mellan konfigurationsparametrar.</p>
<b>Eskaleringsrutiner</b>	<p>HP har upprättat formella eskaleringsrutiner för att underlätta lösning av komplexa problem. Personal på det lokala HP-kontoret koordinerar problemeskaleringen genom att engagera lämplig personal inom HP och/eller från utvalda tredjepartsleverantörer för att assistera vid problemlösningen.</p>
<b>Servicefönster</b>	<p>Servicefönstret kan definieras som den tid under vilken tjänsterna utförs på platsen eller på distans. Samtal som tas emot utanför detta fönster registreras under nästa dag som omfattas av kundens servicefönster.</p> <p>Följande servicefönster är tillgängliga för godkända produkter:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utökad kontorstid, normala arbetsdagar: Service är tillgänglig från 8.00 till 21.00, måndag till fredag, utom helgdagar.</li><li>• 24x7: Service finns tillgänglig 24 timmar om dygnet, måndag till och med söndag, inklusive helgdagar.</li></ul> <p>Vilka servicefönster som är tillgängliga varierar lokalt. På närmaste lokalkontor finns mer information om tillgängligheten.</p>
<b>Svarstid för hårdvaruservice på platsen</b>	<p>Svarstiden för service på platsen definieras som den tid som förflyter från det att kundens begäran om support tas emot och registreras hos HP Response Centre tills HP:s representant anländer hos kunden, om denna tid faller inom det specificerade servicefönstret.</p> <p>Följande svarstider för service på platsen är tillgängliga för godkända hårdvaruprodukter:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Service nästa dag: En auktoriserad HP-representant kommer till kunden för att påbörja underhållsservice av hårdvaran dagen efter det att begäran om service har registrerats, om det finns ett avtalat servicefönster för detta.</li><li>• 4 timmars svarstid: En auktoriserad HP-representant kommer till kunden för att påbörja underhållsservice av hårdvaran inom 4 timmar efter det att begäran om service har registrerats, om denna tid faller inom det servicefönster som avtalet omfattar.</li></ul>
<b>Licens att använda och kopiera uppdateringar av programvaruprodukterna</b>	<p>Kunden får licens att använda uppdateringar av HP- eller tredjepartsprogramvara för varje system, processor, processorkärna eller slutanvändare (med originallicenser för programvaran) som omfattas av denna tjänst.</p> <p>Licensvillkoren ska vara såsom de beskrivs i de licensvillkor för HP-programvara som motsvarar kundens erforderliga underliggande programvarulicens eller, om så är tillämpligt, i enlighet med de aktuella licensvillkoren från tillverkaren av tredjepartsprogramvaran. Detta inbegriper alla ytterligare licensvillkor för programvara som kan medfölja programvaruppdateringar som tillhandahålls inom ramen för denna tjänst.</p>
<b>Uppdateringar av programvara och dokumentation</b>	<p>När HP ger ut uppdateringar av HP-programvara får den systemansvarige eller en annan av kunden utsedd person hos kunden tillgång till de senaste versionerna av programvara och dokumentation. För utvalda tredjepartsprogramvaror tillhandahåller HP uppdateringar när sådana blir tillgängliga från tredje part. HP kan i annat fall ge kunden instruktioner om hur kunden erhåller programvaruppdateringar direkt från tredje part. För vissa programvaruprodukter kan kunden välja mellan olika medietyper som denne vill att uppdateringen ska tillhandahållas på. Genom denna tjänst får kunden även en åtkomstkod eller licensnyckel, eller anvisningar om hur en åtkomstkod eller licensnyckel kan erhållas, när en sådan krävs för att kunden ska kunna installera eller köra den senaste versionen av programvaran.</p>

## Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper (forts.)

Tjänst	Leveransspecifikationer
<b>Fjärrdiagnostik och fjärrsupport</b>	<p>När kunden tar kontakt med HP för att få support, kommer HP att samarbeta med kunden under de servicetider som gäller för att isolera hårdvaruproblemet och utföra felsökning på distans för att lösa problemet tillsammans med kunden. Innan du får hjälp på platsen kan HP inleda och utföra fjärrdiagnostik på de produkter som omfattas av avtalet med hjälp av elektroniska fjärrsupportverktyg (där sådana är tillgängliga) eller använda andra sätt för att underlätta problemlösning på distans.</p> <p>Oavsett vilket servicefönster kunden har, kan problem med hårdvara som omfattas av support rapporteras till HP Response Center per telefon eller elektroniskt, beroende på vad som är tillgängligt lokalt, 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan. HP bekräftar att man mottagit felanmälan och informerar det lokala kontoret vid nästa servicefönster. HP förbehåller sig rätten att avgöra vilken lösning som tillämpas för alla inrapporterade problem. Svarstiden för service på platsen eller den garanterade reparationstiden, beroende på vad som är tillämpligt, för problem som rapporterats elektroniskt eller utanför det avtalade servicefönstret kan variera.</p>
<b>Åtkomst till elektronisk support-information och service</b>	<p>Som en del av denna tjänst ger HP åtkomst till vissa kommersiellt tillgängliga elektroniska och webbaserade verktyg. Kunden har åtkomst till:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vissa funktioner som är tillgängliga för registrerade användare, t.ex. nedladdning av utvalda HP-programvaror och rättelser av den fasta programvaran, abonnemang på meddelanden om hårdvarurelaterade förebyggande åtgärder samt tillgång till supportforum för problemlösning och utbyte av goda råd och tips med andra registrerade användare.</li><li>• Utökad webbaserad sökning i tekniska supportdokument för att underlätta snabbare problemlösning.</li><li>• Support Case Manager, ett verktyg för sändning av frågor direkt till HP Lösningsscenter. Support Case Manager Centre hjälper till att lösa problem snabbt genom en bedömningsprocess som gör att din begäran om support eller service skickas till en tekniker som är behörig att besvara frågan. Med Support Case Manager är det även möjligt att se status för varje begäran om support eller service, även för ärenden som anmälts per telefon.</li><li>• "HP Live"-funktion för att kommunicera direkt med en HP-supporttekniker online under normal kontorstid (08.00 till 17.00 lokal tid), måndag till fredag utom helgdagar. Genom att dela med sig av webbinnehåll kan HP:s supporttekniker hjälpa kunden att hitta lämpligt online-innehåll så att denne kan lösa problemet. Denna online-hjälp i realtid kan nås via knappen "HP Live" på en utvald webbplats.</li><li>• Sökningar i kunskapsdatabaser hos HP eller tredje part för vissa tredjepartsprodukter för att hämta produktinformation, söka efter svar på supportfrågor, delta i supportforum och ladda ned programvarurättelser.</li></ul>
<b>Elektronisk fjärrövervakning och support, standardkonfiguration</b>	<p>Kunder som uppfyller minimikraven har tillgång till diagnostikprogramvara med standardkonfiguration för fjärrövervakning av hårdvaruhändelser i realtid för godkända produkter. Denna programvara övervakar hårdvarans status och genererar meddelanden när vissa fördefinierade tillstånd detekteras. Meddelandena vidarebefordras till HP för granskning och eventuell support. Efter kundens godkännande och HP:s bedömning kan HP:s supportingenjör använda nätverksåtkomst på distans för felsökning och snabbare problemlösning.</p> <p>För mer information om minimikraven kan kunden kontakta det lokala HP-säljkontoret.</p>

## Resezoner

Svarstiderna för hårdvaruservice på platsen gäller endast om produkten finns inom 160 km från ett primärt HP-supportkontor. Resor till anläggningar inom 320 km från ett primärt HP-supportkontor görs utan extra kostnad. Om anläggningen befinner sig mer än 320 km från ett primärt HP-supportkontor, tillämpas en extra reseavgift.

Resezoner kan variera mellan olika platser.

Resezoner för HP Services, servicekontorens placering och svarstider går att se på en interaktiv karta över Sverige. Gå till: [www.hp.se/hps/kapacitetskartan/](http://www.hp.se/hps/kapacitetskartan/)

För anläggningar som befinner sig mer än 160 km från ett primärt HP-supportkontor modifieras svarstiderna för längre resor på följande sätt:

Avstånd från primärt HP-supportkontor	Servicenivå med 4 timmars svarstid	Service nästa dag/dag 3:
0–160 km	4 timmar	Nästa dag/dag 3 enligt servicefönstret
161–320 km	8 timmar	1 ytterligare dag
Mer än 480 km	Fastställs vid tidpunkten för köpet och är beroende av tillgängliga resurser	Ytterligare 2 dagars täckning
Mer än 480 km	Fastställs vid tidpunkten för köpet och är beroende av tillgängliga resurser	Fastställs vid tidpunkten för köpet och är beroende av tillgängliga resurser

## Omfattning

HP Hardware Support Onsite Service omfattar hårdvaruprodukter av märket HP eller Compaq och alla interna komponenter som tillhandahållits av HP (t.ex. HP Jetdirect-kort, minne och CD-ROM), såväl som anslutna tillbehör av märket HP eller Compaq som köpts tillsammans med huvudprodukten, exempelvis mus, tangentbord, dockningsstation och extern bildskärm.

För vissa servrar och lagringsprodukter omfattas CPU:er, diskar och andra viktiga interna och externa komponenter om stöd för dessa har konfigurerats i detta syfte och om de finns med på avtalets utrustningslista (om tillämpligt).

För HP Care Pack-tjänster som täcker "enbart PC/arbetsstation/tunn klient/notebook", omfattas inte externa bildskärmar och dockningsstationer av denna tjänst.

Täckning för godkända system med utrustning från flera leverantörer omfattar alla interna standardkomponenter som tillhandahålls av leverantören samt extern bildskärm, tangentbord och mus.

Förbrukningsartiklar, inklusive men ej begränsat till batterier och Tablet PC-pennor, underhållssatser och andra tillbehör, enheter för underhåll utfört av användaren samt icke-HP-enheter omfattas inte av tjänsten.

För komponenter som inte längre tillverkas kan en uppgradering vara nödvändig. HP samarbetar med kunden för att komma fram till vilken komponent som ska rekommenderas som ersättning för den som utgått. Alla komponenter kommer inte att omfattas i alla länder på grund av lokala skillnader i supportkapacitet.

För ProLiant-servrar och lagringssystem täcker denna tjänst hårdvarutillval av märket HP som är godkända för servern, köpta vid samma tillfälle eller senare och är placerade innanför chassit, samt externa bildskärmar på 22 tum eller mindre och tower UPS-tillval på upp till 3 kVA. Dessa produkter kommer att omfattas på samma servicenivå och under samma giltighetstid som servern. UPS-batterier omfattas inte, standardgarantivillkor gäller.

För servrar och lagringssystem som är installerade i rack omfattar tjänsten även alla HP-godkända racktillval som är installerade i samma rack. HP Care Pack Services för HP BladeSystem-chassin omfattar korskopplingspaneler, HP-stödda Ethernet-sammankopplingar, strömchassi med nätaggregat och strömdistribution.

## Kundens ansvar

I förekommande fall måste kunden registrera den hårdvara som omfattas av avtalet och HP Care Pack omedelbart, såsom det framhålls i HP Care Pack-supportavtalet.

Efter HP:s egen bedömning kan servicenivåer med service på platsen inom fyra timmar kräva installation av verktyg och utrustning för fjärranslutning. Om fjärrsupport är tillgänglig och erfordras för den utrustning som omfattas av avtalet, måste kunden ge HP fjärråtkomst för att den avtalade svarstiden på fyra timmar ska kunna erhållas.

Kunden skall på HP:s begäran assistera HP vid problemlösning på distans. Kunden ska utföra följande:

- Tillhandahålla all information som är nödvändig för att HP ska kunna leverera professionell fjärrsupport vid lämplig tidpunkt och för att HP ska kunna fastställa vilken supportnivå som är lämplig
- Starta självtester och installera och köra andra diagnostikverktyg och program
- Installera uppdateringar och rättelser av fast programvara som kan installeras av kunden
- Utföra andra rimliga åtgärder för att hjälpa HP att identifiera och lösa problem, på begäran av HP

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

I fall där delar som kan bytas ut av kunden levereras för att åtgärda ett problem, ansvarar kunden för att den defekta delen returneras inom den tid som HP har fastställt. Om HP inte får den defekta delen inom fastställd tid eller om delen är fysiskt skadad vid mottagandet, måste kunden betala en avgift som bestäms av HP för den defekta delen.

Kunden ansvarar för att registrera sig som användare av HP:s elektroniska resurs för att få tillgång till skyddad produktinformation och meddelanden om förebyggande åtgärder eller andra tjänster som är tillgängliga för kunden.

Kunden ska behålla och på begäran överlämna till HP, alla ursprungliga programvarulicenser, licensavtal för uppgraderingar och licensnycklar.

När kunden per brev eller e-post blir aviserad om att en ny version av programvaran är tillgänglig är det kundens ansvar att besvara denna avisering om denne vill ha den nya programvaruppdateringen.

## Begränsningar av servicen

Programvaruuppdateringar finns inte tillgängliga till alla produkter. På kundens begäran tillhandahåller HP en lista med programvaruprodukter som för närvarande inte inkluderar programvaruuppdateringar. När denna tjänst inte är tillgänglig, ingår den inte i HP Software Support Service.

För vissa produkter omfattar programvaruuppdateringar endast mindre, förbättrade funktioner; nya versioner och revisioner köps då separat. På kundens begäran tillhandahåller HP en lista med programvaruprodukter där nya versioner och revisioner inte är inkluderade i priset för programvaruuppdatering. Priset för nya versioner och revisioner av dessa programvaruprodukter ingår inte i HP Software Product Updates Service.

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

Programvarusupport måste köpas för varje datorsystem i kundens miljö som kommer att kräva support.

Efter HP:s bedömning utförs service med en kombination av fjärrdiagnostik och -support, service på platsen och andra servicemetoder. Andra servicemetoder kan vara med kurir som kommer med delar som kan bytas av kunden som t.ex. tangentbord, mus och andra delar som klassificerats som utbytbara av kunden, eller en hel utbytesenhet. HP avgör vilken leveransmetod 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 enligt ovan.

För helt redundanta lagringstekniker (t.ex. XP-lagringsarrayer) gäller den garanterade svarstiden kritiska problem som, enligt HP:s bedömning, påverkar verksamheten. Svarstiderna för icke-kritiska problem kan variera.

I denna tjänst ingår bland annat inte:

- Återställning och support av operativsystem, annan programvara och data
- Funktionstester av tillämpningsprogram eller ytterligare tester som begärs av kunden
- Felsökning avseende sammankopplings- eller kompatibilitetsproblem
- Support för nätverksrelaterade problem
- Service som krävs för att kunden inte har implementerat en sk systemfix eller inte utfört en reparation, rättelse eller modifiering som tillhandahållits av HP
- Service som krävs för att kunden inte har vidtagit åtgärder som HP tidigare informerat om

## Förutsättningar

För att köpa HP Support Plus-tjänster måste kunden ha licens och rätt att använda den version av programvaran som är aktuell vid supportavtalsperiodens början. I annat fall kan en extra avgift tillkomma för att kunden ska kunna utnyttja tjänsten.

## Beställningsinformation

Tillgången till service och de olika servicenivåerna kan variera beroende på lokala resurser och kan vara begränsad till vissa godkända produkter och geografiska platser.

## Ytterligare information

Ytterligare information om HP:s tjänster kan du få på något av våra säljkontor världen över, hos våra återförsäljare eller på vår webbplats:

**[www.hp.se/carepack](http://www.hp.se/carepack)**

**[www.hp.se/support](http://www.hp.se/support)**

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att bli inaktuell utan föregående meddelande. De enda garantier som gäller för HP-produkter och -tjänster beskrivs i de uttryckliga garantier som medföljer produkterna och tjänsterna. Ingenting i detta dokument skall anses utgöra en utökning av sådan garanti. HP ansvarar inte för tekniska fel, redaktionella fel eller utelämnade uppgifter i detta dokument.