



HPE Foundation Care Service

Supporttjänster

Tjänstens egenskaper – några exempel

- Möjlighet att välja servicenivå på Foundation Care-tjänsten
- Eskaleringsrutiner
- HPE:s elektroniska fjärrsupportlösning
- Grundläggande programvarusupport och samarbetsbaserad ärendehantering för icke HPE-programvara på utvalda hårdvaruprodukter från HPE
- Åtkomst till elektronisk supportinformation och elektroniska tjänster
- **Hårdvarusupport:**
 - Fjärrdiagnostik och fjärrsupport
 - Hårdvaruservice på platsen
 - Utbytesdelar och material
 - Uppdateringar av fast programvara för utvalda produkter
 - Periodiskt underhåll (ingår bara för särskilt utvalda produkter)
- **Programvarusupport:**
 - Tillgång till teknisk personal
 - Användarlicens för programvaruuppdateringar
 - Programvarusupport
 - Support med installationsrådgivning
 - Programvarufunktioner och driftsrelaterad support
 - Uppdateringar av programvaruprodukter och dokumentation
 - Rekommenderade metoder för uppdatering av programvara och dokumentation från Hewlett Packard Enterprise
- **Servicetillval:**
 - Rätt att behålla defekta medier (endast utvalda hårdvaruprodukter)
 - Omfattande rätt att behålla defekt material (endast utvalda hårdvaruprodukter)
 - Förebyggande underhåll (endast för utvalda hårdvaruprodukter; endast tillgängligt med HPE:s avtalstjänster)

HPE Foundation Care Service består av tjänster för hårdvara och programvara som gör att du kan förbättra tillgängligheten till din IT-infrastruktur. Hewlett Packard Enterprise tekniska personal samarbetar med ditt IT-team för att hjälpa dig lösa problem med hårdvaran och programvaran på dina HPE-produkter och utvalda tredjepartsprodukter.

För hårdvaruprodukter som täcks av HPE Foundation Care innefattar tjänsten fjärrdiagnostik och -support samt hårdvarureparation på plats om det krävs för att lösa problemet. Tjänsten kan även innefatta grundläggande programvarusupport för kvalificerade HPE-hårdvaruprodukter och samarbetsbaserad ärendehantering för utvald icke HPE-programvara. Kontakta HPE om du vill ha mer information och fastställa vilka programvaruprodukter som omfattas av ditt avtal. För programvaruprodukter som omfattas av HPE Foundation Care tillhandahåller HPE teknisk fjärrsupport och tillgång till programvaruuppdateringar och patchar. HPE lanserar uppdateringar till programvaruprodukter och referensmanualer så snart dessa tillhandahålls för utvalda programvaruprodukter som stöds av HPE för alla system, processorer, processorkärnor och slutanvändare i enlighet med HPE:s eller den ursprungliga tillverkarens licensavtal. Uppdateringar för utvalda programvaruprodukter från tredje part som stöds av HPE ingår eftersom de tillhandahålls av den ursprungliga programvarutillverkaren.

Dessutom ger HPE Foundation Care elektronisk åtkomst till relaterad produkt- och supportinformation, vilket gör att alla i din IT-personal kan komma åt kommersiellt tillgänglig viktig information. Åtkomst för tredjepartsprodukter beror på om information från den ursprungliga tillverkaren är tillgänglig.

Du kan välja mellan olika nivåer av åtgärdande support för att tillgodose dina verksamhets- och driftsrelaterade behov.

Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Tjänst	Leveransspecifikationer
	Servicenivåerna för HPE Foundation Care beror på produkten. Hårdvaruprodukter som omfattas av tjänsten är föremål för angivna servicefönster och svarstider för hårdvarusupport. Programvaruprodukter som omfattas av tjänsten är föremål för angivna servicefönster och svarstider för programvarusupport. Vilka servicefönster som är tillgängliga varierar lokalt. Produkturvalet kan variera. Kontakta ett lokalt försäljningskontor för Hewlett Packard Enterprise om du vill ha detaljerade uppgifter om tillgänglighet för tjänster och produkturval. Ytterligare funktioner och beskrivningar ingår i denna tabell.
Alternativa servicenivåer för HPE Foundation Care	Hewlett Packard Enterprise erbjuder tre servicenivåer för produkter som täcks av Foundation Care: • HPE Foundation Care NBD Service • HPE Foundation Care 24x7 Service • HPE Foundation Care CTR Service HPE Foundation Care-portföljen erbjuder också dessa tre servicenivåer med tillvalen att behålla defekta medier (DMR) för hårdvara och omfattande rätt att behålla defekta material (CDMR) som ytterligare standardfunktioner. Fler detaljer om DMR och CDMR finns i tabell 2. Mer information om servicenivåerna i HPE Foundation Care finns i nedanstående text.
HPE Foundation Care NBD Service	Hårdvarusupport: • Servicefönster: Normal kontorstid, vanliga arbetsdagar: Service är tillgänglig 9 timmar per dag mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar. • Svarstid för service på platsen: Service på platsen nästa arbetsdag: När det gäller incidenter med hårdvara som omfattas av avtalet och som inte kan åtgärdas på distans gör HPE rimliga ansträngningar för att ge support på platsen nästa arbetsdag. En auktoriserad Hewlett Packard Enterprise-representant kommer till kunden inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran nästa dag som omfattas, från det att begäran om service har tagits emot och bekräftats av HPE. Med svarstid för service på platsen avses den tidsperiod som börjar när den första begäran om service har tagits emot och bekräftats av HPE 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 för närvarande inte kräver att arbete utförs på platsen. Samtal som tas emot utanför servicefönstret bekräftas nästa dag som omfattas, och service utförs nästa dag som omfattas. Programvarusupport: • Servicefönster: Normal kontorstid, vanliga arbetsdagar: Service är tillgänglig 9 timmar per dag mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar. • Svarstid för fjärrsupport: När ett programvaruproblem har registrerats svarar en tekniker från Hewlett Packard Enterprise Solution Center inom två timmar, i enlighet med avsnittet Programvarusupport i den här tabellen.
HPE Foundation Care 24x7 Service	Hårdvarusupport: • Servicefönster: 24x7: Service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan, inklusive helgdagar. • Svarstid för service på platsen: 4 timmars svarstid med service på platsen: När det gäller incidenter med hårdvara som omfattas av avtalet och som inte kan åtgärdas på distans gör HPE rimliga ansträngningar för att ge support på platsen inom fyra timmar. En auktoriserad representant för Hewlett Packard Enterprise kommer till kunden inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran inom fyra timmar från det att begäran om service har tagits emot och bekräftats av HPE. Med svarstid för service på platsen avses den tidsperiod som börjar när den första begäran om service har tagits emot och bekräftats av HPE 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 för närvarande inte kräver att arbete utförs på platsen. Programvarusupport: • Servicefönster: 24x7: Service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan, inklusive helgdagar. • Svarstid för fjärrsupport: När ett programvaruproblem har registrerats svarar en tekniker från Hewlett Packard Enterprise Solution Center inom två timmar, i enlighet med avsnittet Programvarusupport i den här tabellen.
HPE Foundation Care CTR Service	Hårdvarusupport: • Servicefönster: 24x7: Service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan, inklusive helgdagar. • Svarstid för service på platsen: 6 timmars garanterad reparationstid: För kritiska incidenter (grad 1 eller 2) gör HPE rimliga ansträngningar för att återställa hårdvara som omfattas av avtalet till funktionsdugligt skick inom 6 timmar efter det att den första begäran om service tagits emot. Tillgänglighet för garanterade reparationstider beror på kundanläggningens närhet till en av HPE anvisad supportanläggning, i enlighet med avsnittet Resezoner.

Tabell 1. Tjänstens egenskaper *(forts.)*

Tjänst	Leveransspecifikationer
	För icke-kritiska incidenter (grad 3 eller 4), eller på kundens begäran, kommer HPE 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. Den garanterade reparationstiden avser den tidsperiod som börjar när begäran om service tas emot och bekräftas av HPE, eller när arbete som planerats i överenskommelse med kunden inleds, i enlighet med avsnittet Allmänna bestämmelser. Reparationstiden slutar när HPE har fastställt att hårdvaran är reparerad, eller när serviceärendet avslutats till följd av att HPE har fastställt att det inte krävs några åtgärder på plats. Reparationen anses utförd när HPE har verifierat att hårdvarufelet är korrigerat eller att hårdvaran bytts ut. HPE bär inte ansvaret för eventuella förlorade data och kunden 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 efter egen bedömning nivån på de test som behövs för att verifiera att hårdvaran är reparerad. HPE kan efter egen bedömning byta ut produkten tillfälligt eller permanent för att den garanterade reparationstiden ska kunna hållas. Utbytesprodukterna är nya eller har samma funktion som nya komponenter. Utbytta produkter blir HPE:s egendom. Det tar 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 30 dagar och under upp till 5 ytterligare arbetsdagar efter det att inventeringen genomförts tillhandahåller HPE service på platsen inom 4 timmar. Utökad hantering av reservdelslager För att HPE ska kunna hålla de garanterade reparationstiderna upprätthålls ett lager med kritiska utbytesdelar för kunder som har valt alternativet med garanterad reparationstid. Detta lager finns på en av HPE anvisad anläggning. Delarna hanteras så att de är tillgängliga för Hewlett Packard Enterprises auktoriserade representanter när de behandlar en begäran om service för produkter som omfattas av avtalet. Programvarusupport: - Servicefönster: 24x7: Service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan, inklusive helgdagar. - Svarstid för fjärrsupport: När ett programvaruproblem har registrerats svarar en tekniker från Hewlett Packard Enterprise Solution Center inom två timmar, i enlighet med avsnittet Programvarusupport i den här tabellen.
	HPE Foundation Care-funktionerna nedan är produktberoende. Hewlett Packard Enterprise tillhandahåller hårdvarusupport för hårdvaruprodukter som omfattas av avtalet och programvarusupport för programvaruprodukter som omfattas av avtalet.
Eskaleringsrutiner	Hewlett Packard Enterprise har upprättat formella eskaleringsrutiner för att underlätta lösningen av komplexa incidenter. Den lokala Hewlett Packard Enterprise-ledningen koordinerar eskalering av incidenter och tar hjälp av lämplig HPE-personal som bistår kunden med problemlösning. HPE följer de överenskomna eskaleringsprocesserna som har upprättats mellan HPE och tredjepartsleverantören för att bistå med problemlösning för de utvalda programvaruprodukter som omfattas av HPE:s programvarusupport och uppdateringstjänster.
HPE:s elektroniska fjärrsupportlösning	HPE:s elektroniska fjärrsupportlösning ger robusta felsöknings- och reparationsfunktioner för de produkter som omfattas. Den kan omfatta lösningar för fjärråtkomst av system och erbjuda en central administrationspunkt och en översiktsbild av pågående incidenter och historik. En supportspecialist från Hewlett Packard Enterprise kommer endast att använda fjärråtkomst till systemet med tillstånd från kunden. Med fjärråtkomst till systemet kan supportspecialisten från Hewlett Packard Enterprise utföra effektivare felsökning och åtgärda problem snabbare.
Grundläggande programvarusupport och samarbetsbaserad ärendehantering för icke HPE-programvara på utvalda hårdvaruprodukter från HPE	Grundläggande programvarusupport tillhandahåller telefonsupport 24 timmar om dagen under 7 dagar i veckan för utvald programvara från oberoende programleverantör (ISV) i hårdvara som omfattas av HPE Foundation Care. I grundläggande programvarusupport ingår att HPE undersöker och försöker lösa problem genom att be kunden att tillämpa korrigeringar som HPE tillhandahåller eller känner till. 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.

Tabell 1. Tjänstens egenskaper *(forts.)*

Tjänst	Leveransspecifikationer
	Om HPE 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. Samarbetsbaserad ärendehantering vid supportärenden kan endast ske i fall då kunderna har lämpliga gällande supportavtal hos dessa utvalda leverantörer och har vidtagit de åtgärder som är nödvändiga för att se till att HPE kan vidarebefordra ärenden för kundens räkning i det begränsade syftet att placera ett supportärende hos leverantören. HPE kontakter aktuell ISV och informerar om kundens problem så som det uppfattats under samtalet inom ramen för den grundläggande programvarusupporten. När begäran om service har övergått till ISV är det ISV:s ansvar att lösa kundens problem i enlighet med de supportnivåer som anges i avtalet mellan kunden och ISV. När aktuell ISV tar över avslutar HPE sitt ärende i fallet, men kunden eller leverantören kan vid behov ta upp problemet på nytt med HPE genom att hänvisa till det ursprungliga ärendets identifikationsnummer. Grundläggande programvarusupport och samarbetsbaserad ärendehantering gäller bara utvald ISV-programvara som inte omfattas av HPE-support. När ISV-programvaran omfattas av HPE programvarusupport tillhandahålls support enligt beskrivningen i avsnittet Programvarusupport i den här tabellen. Obs! En lista över de icke HPE-programvaruprodukter som är godkända för grundläggande programvarusupport och samarbetsbaserad ärendehantering finns på hpe.com/services/collaborativesupport.
Åtkomst till elektronisk supportinformation och elektroniska tjänster	Som en del av denna tjänst ger Hewlett Packard Enterprise kunden åtkomst till vissa kommersiellt tillgängliga elektroniska och webbaserade verktyg. Kunden har åtkomst till: • Vissa funktioner som är tillgängliga för registrerade användare via länkar, t.ex. nedladdning av programvarupatchar för utvald HPE-programvara, abonnemang på aviseringar om förebyggande åtgärder för hårdvara samt möjlighet att delta i supportforum för problemlösning och utbyte av erfarenheter med andra registrerade användare. • Utökade webbaserade sökningar i tekniska supportdokument för snabbare problemlösning. • Vissa service- och diagnosverktyg med lösenordsskyddad åtkomst som utvecklats av HPE. • Ett webbaserat verktyg för insändning av frågor direkt till HPE; verktyget hjälper till att snabbt lösa problem genom en bedömningsprocess som gör att din begäran om support eller service skickas till personal som är behörig att besvara frågan. Verktyget gör även att man kan se statusen för varje begäran om support eller service, inklusive begäranden som gjorts per telefon. • Sökning i kunskapsdatabaser hos HPE eller tredje part angående vissa tredjepartsprodukter för att hitta produktinformation och svar på supportfrågor samt delta i supportforum och ladda ned programvaruuppdateringar. Den här tjänsten kan vara begränsad på grund av åtkomstrestriktioner från tredjepartsleverantörer. • Portalen för programvaruuppdateringar och licenser ger kunden elektronisk åtkomst så att denne kan ta emot, förebyggande hantera och planera för uppdateringar av programvaruprodukter. Åtkomst till portalen sker via HPE Support Center.
Hårdvarusupport	
Fjärrdiagnostik och fjärrsupport	När kunden har kontaktat Hewlett Packard Enterprise och HPE har bekräftat att man tagit emot samtalet enligt Allmänna bestämmelser, arbetar HPE tillsammans med kunden för att isolera hårdvaruincidenten och utföra felsökning på distans samt åtgärda incidenten inom det servicefönster som gäller. Innan du får hjälp på platsen kan HPE inleda och utföra fjärrdiagnostik på de produkter som omfattas av avtalet med hjälp av elektroniska fjärrsupportlösningar eller använda andra sätt för att underlätta åtgärdandet av incidenter på distans. HPE tillhandahåller telefonassistans för installation av fast programvara som kan installeras av kunden och reservdelar som kan bytas av kunden, inom servicefönstret. Oavsett vilket servicefönster kunden har, kan incidenter i hårdvara som omfattas av avtalet rapporteras till HPE per telefon eller på webbportalen, beroende på vad som är tillgängligt lokalt, eller med automatisk rapportering via HPE:s elektroniska fjärrsupportlösningar 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan. HPE förbehåller sig rätten att avgöra vilken lösning som ska tillämpas för alla inrapporterade incidenter.
Hårdvaruservice på platsen	För hårdvaruincidenter 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 för att återställa dem till funktionsdugligt 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. Utbytta produkter blir HPE:s egendom. När en auktoriserad Hewlett Packard Enterprise-representant anländer till kundens anläggning fortsätter denne 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. Reparationen anses utförd när HPE har verifierat att hårdvarufelet är korrigerat eller att hårdvaran bytts ut.

Tabell 1. Tjänstens egenskaper *(forts.)*

Tjänst	Leveransspecifikationer
	"Fix-on-Failure": Vid teknisk service på platsen kan HPE också: • Installera tekniska förbättringar för de hårdvaruprodukter som omfattas för att säkerställa att hårdvaruprodukterna fungerar på rätt sätt samt för att upprätthålla kompatibiliteten med utbytesdelar som tillhandahålls av HPE. • Installera de uppdateringar för fast programvara för produkter som omfattas, som enligt HPE inte kan installeras av kunden och är nödvändiga för att produkten ska återställas till funktionsdugligt skick eller för att HPE ska kunna utföra support. "Fix-on-Request": Dessutom installerar HPE under servicefönstret på kundens begäran kritiska uppdateringar för fast programvara för hårdvaruprodukter som omfattas av avtalet som enligt HPE inte kan installeras av kunden. Kritiska uppdateringar av den fasta programvaran är sådana som HPE:s produktdivision rekommenderar för omedelbar installation. Oaktat eventuella motstridiga uppgifter i det här dokumentet eller i HPE: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.
Utbytesdelar och material	Hewlett Packard Enterprise tillhandahåller reservdelar som stöds av HPE och material som krävs för att upprätthålla den omfattade hårdvaruprodukten i drift. Det innefattar delar och material för tillgängliga tekniska förbättringar som krävs för att HPE ska kunna utföra support. Utbytesdelar som tillhandahålls av HPE ska vara nya eller ha samma funktion som nya komponenter. Utbytta delar blir HPE:s egendom. Kunder som önskar behålla, avmagnetisera eller på annat sätt fysiskt förstöra utbytta delar kommer att faktureras för detta och måste betala listpris för utbytesdelen. 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 om du vill veta mer. Om en förbrukningsartikel är berättigad att omfattas av avtalet, vilket avgörs av HPE, gäller inte åtaganden om garanterad reparationstid eller svarstid på platsen för reparationen eller utbytet av den täckta förbrukningsartikeln. Maximal livslängd/maximal användning som omfattas av support: Delar och komponenter som har nått den gräns för maximal livslängd och/eller maximal användning som finns angiven i tillverkarens användarmanual eller det tekniska produkt databladet kommer inte att tillhandahållas, repareras eller bytas ut inom ramen för denna tjänst.
Uppdateringar av fast programvara för utvalda produkter	När Hewlett Packard Enterprise lanserar uppdateringar för fast programvara för berättigade HPE-hårdvaruprodukter görs dessa uppdateringar endast tillgängliga för kunder som har ett gällande avtal som ger dem rätt att få tillgång till sådana uppdateringar. HPE-kunder har rätt att hämta, installera och använda uppdateringar för fast programvara för hårdvaruprodukter som omfattas av denna tjänst med beaktande av de licensbegränsningar som gäller enligt HPE:s aktuella standardförsäljningsvillkor. HPE kommer att kontrollera rättigheten till uppdateringar med rimliga medel (såsom en åtkomstkod eller någon annan identifierare) och kunden ansvarar för att använda sådana åtkomstmedel i enlighet med de villkor som anges i det här databladet och andra tillämpliga avtal med HP. HPE kan komma att vidta ytterligare rimliga åtgärder, inklusive revisioner, för att verifiera att kunden följer villkoren i sina avtal med HPE, inklusive villkoren i det här databladet. För kunder som har licenser för fast programvara baserade på programvaruprodukter (funktioner som implementerats i fast programvara och som aktiverats genom köp av en programvarulicensprodukt), måste kunden ha ett aktivt supportavtal för HPE Foundation Care eller ett aktivt avtal för HPE-programvara för programvaruprodukter baserade på fast programvara för att ta emot, ladda ned, installera och använda tillhörande uppdateringar av fast programvara. HPE kommer endast att tillhandahålla, installera eller assistera kunden vid installation 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 processorkärna, eller har slutanvändarlicens för programvaran i enlighet med villkoren i HPE:s eller tillverkarens ursprungliga licensavtal för programvara.
Periodiskt underhåll	Hewlett Packard Enterprise tillhandahåller periodiskt underhåll för särskilt utvalda vattenkylda produkter. De periodiska underhållstjänsternas frekvens och omfattning definieras av produktunderhållsschemat i produkt dokumentationen. Kontakta en Hewlett Packard Enterprise-representant om du vill ha mer information om produkter med periodiska underhållstjänster. Om periodiskt underhåll ingår tar en auktoriserad representant för Hewlett Packard Enterprise kontakt med kunden och kommer överens om en tidpunkt då det periodiska underhållet ska genomföras. Detta sker under kontorstid, utom under helgdagar, och inom det schemalagda intervallet som anges i produktunderhållsschemat, såvida inget annat har avtalats skriftligen med HPE. Service som tillhandahålls utanför HPE:s normala kontorstid kan vara belagd med extra avgifter. HPE planerar nödvändiga periodiska underhållsaktiviteter och identifierar och förmedlar eventuella förutsättningar till kunden i samband med att man kommer överens om att schemalägga tjänsten. Kunden måste ge tillträde till produkten, säkerställa att förutsättningarna har uppfyllts och tillhandahålla eventuella förbrukningsartiklar, till exempel filter och kemikalier som krävs vid produktunderhåll.

Tabell 1. Tjänstens egenskaper *(forts.)*

Tjänst	Leveransspecifikationer
Programvarusupport	
Tillgång till teknisk personal	Kunden kan nå Hewlett Packard Enterprises tekniska personal via telefon, elektronisk kommunikation eller fax (när så är tillgängligt lokalt) för att få hjälp med att lösa problem med implementering eller drift av programvara.
Användarlicens för programvaruuppdateringar	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 HPE:s eller den ursprungliga programtillverkarens programvarulicens. Detta förutsätter att kunden har rätt till den ursprungliga programvarulicensen. Licensvillkoren ska vara så som 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. För vissa tredjepartsprodukter har kunden möjlighet att ladda ned den programvara som stöds från en webbplats hos HPE eller tredje part istället för att köpa en licens för programvaruprodukten. Detta gäller den aktuella programvaran och alla uppdateringar som lanseras under den tid som kunden omfattas av supportavtalet.
Programvarusupport	När ett programvaruproblem har registrerats kontaktas kunden av en tekniker från Hewlett Packard Enterprise Solution Center inom två timmar. Samtal som tas emot och besvaras utanför detta servicefönster registreras under nästa dag som omfattas av kundens servicefönster (kan variera på olika platser). 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 också hjälp med att felsöka problem och fastställa konfigurationsparametrar för konfigurationer som stöds.
Support med installationsrådgivning	Begränsad rådgivande support tillhandahålls och begränsas till grundläggande rådgivning till kunden när denne har problem med en programvaruinstallation eller behöver råd angående korrekta installationsmetoder och uppdatering av fristående program. Begränsad rådgivande support för programvaruprodukter som är installerade i en nätverksmiljö tillhandahålls också. Omfattningen av sådan rådgivande support fastställs av Hewlett Packard Enterprise. I denna rådgivande support ingår bland annat inte det följande: Nedladdning av kompletta programvarupaket eller genomgång av en installation från början till slut med kunden. Dessa tjänster är tillgängliga mot ytterligare avgift och kan köpas från HPE separat.
Programvarufunktioner och driftsrelaterad support	Hewlett Packard Enterprise tillhandahåller kommersiellt tillgänglig information om aktuella produktfunktioner, kända problem och tillgängliga lösningar samt driftsrelaterad rådgivning och assistans.
Uppdateringar av programvaruprodukter och dokumentation	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 en sådan krävs för att kunden ska kunna ladda ned, installera eller köra den senaste versionen av programvaran. För de flesta HPE-programvaror och utvalda tredjepartsprogramvaror som stöds av HPE görs uppdateringar tillgängliga via portalen för programuppdateringar och licenser via HPE Support Center. Portalen för programuppdateringar och licenser ger kunden elektronisk åtkomst för att ta emot och förebyggande hantera programvaruprodukter och dokumentationsuppdateringar. För annan tredjepartsprogramvara som omfattas av HPE:s support kan kunden ladda ned uppdateringar direkt från leverantörens webbplats.
Rekommenderade metoder för uppdatering av programvara och dokumentation från Hewlett Packard Enterprise	För HPE-programvara och programvara av tredje part 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.

Tabell 2. Tjänstens egenskaper

Tjänst	Leveransspecifikationer
	Foundation Care-portföljen erbjuder också följande servicenivåer: • HPE Foundation Care NBD wDMR Service • HPE Foundation Care 24x7 wDMR Service • HPE Foundation Care CTR wDMR Service
Behålla defekta medier	Detta servicetillval gäller utvalda produkter och ger kunden rätt att behålla defekta hårddiskar eller SSD/Flash-enheter som omfattas av tjänsten och som kunden inte vill lämna ifrån sig på grund av att de innehåller känslig data. Alla diskar eller godkända SSD/Flash-enheter i ett system som täcks av tjänsten måste omfattas av rätten att behålla defekta medier.
Omfattande rätt att behålla defekt material	Med tillvalet får du, utöver rätten att behålla defekta medier, rätt att behålla ytterligare komponenter som betraktas som datalagrande enheter av Hewlett Packard Enterprise, t.ex. minnesmoduler. Alla berörda enheter med kapacitet att lagra data i ett system som omfattas av avtalet måste ingå i den omfattande rätten att behålla defekt material. De komponenter som kan behållas inom ramen för den här tjänsten räknas upp i det dokument som finns på hpe.com/services/cdmr .
Tillvalstjänster endast tillgängliga med HPE:s avtalstjänster:	
Förebyggande underhåll	En auktoriserad representant från Hewlett Packard Enterprise besöker regelbundet kundens anläggning vid avtalade tidpunkter. Kunden ska ringa HPE och begära ett schemalagt besök för förebyggande underhåll vid överenskomna intervall. Under besöket tar den auktoriserade HPE-representanten reda på vilka kontroller som ska utföras inför den förebyggande underhållsservicen, exempelvis diagnostik och kontroll av felloggar i system som omfattas av tjänsten för att hitta potentiella hårdvaruproblem och, om så behövs, bemöta klagomål på mekaniska eller elektroniska system och rengöra och byta slitna eller defekta delar eller underhållskomponenter. Representanten kan också kontrollera eventuella problem med kablar och kabelanslutningar samt visuella statusindikatorer på den hårdvara som omfattas av tjänsten. Även temperatur- och luftfuktighetsnivåer kan jämföras med leverantörens rekommendationer. Dessutom kan tillämpliga konstruktionsförbättringar och uppdateringar av den fasta programvaran installeras som, enligt HPE:s bedömning, är nödvändiga för att hårdvaruprodukten ska kunna underhållas. Representanten kan också lämna en slutrapport om hårdvarans tillstånd. Förebyggande underhållsservice utförs mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag (utom helgdagar), oavsett vilket servicefönster som har valts. Tillgänglighet och produkter varierar i olika länder.

Begränsningar av servicen

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

Efter bedömning av Hewlett Packard Enterprise 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. 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 reparationstid 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 funktionsdugligt 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 finns på hpe.com/info/csr.

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.

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 Enterprises 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 Hewlett Packard Enterprises 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 Hewlett Packard Enterprise tidigare informerat om
- Säkerhetskopiering och återställning av operativsystem, annan programvara och data
- Installation av fast programvara och/eller programvaruuppdateringar som kan installeras av kunden i förekommande fall
- Felsökning avseende sammankopplings- eller kompatibilitetsproblem
- Support för nätverksrelaterade problem

Hårdvaruservice på platsen

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

Svarstiderna är beroende av var din anläggning ligger i förhållande till ett angivet Hewlett Packard Enterprise supportkontor. Kontakta en servicerepresentant på Hewlett Packard Enterprise 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 representant kommer till platsen för att ge teknisk support för de hårdvaruprodukter som omfattas av avtalet för att återställa dem till funktionsdugligt 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. Utbytta produkter blir HPE:s egendom.

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.

Den garanterade reparationstiden för hårdvara kan variera för vissa produkter.

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

Om kunden begär planerad service börjar den garanterade reparationstiden från och med den överenskomna tidpunkten.

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 eller manuella återställningsprocesser som utlöses av fel i hårdvaran, som återskapande av en diskmekanism, omflyttningsprocedurer eller åtgärder för att skydda dataintegriteten
- Eventuella andra aktiviteter som inte är specifika för reparationen av hårdvaran men som krävs för att verifiera att hårdvarufelet har åtgärdats, t.ex. omstart av operativsystemet

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

Samarbetsbaserad ärendehantering för programvara som inte är från Hewlett Packard Enterprise

Kunden måste ha tillämpliga och aktiva supportavtal med de utvalda leverantörerna och vidta eventuella nödvändiga åtgärder för att säkerställa att HPE kan anmäla supportärenden för kundens räkning, enbart i detta syfte. HPE kommer inte att kunna överföra ärendenummer till leverantörerna och ansvarar inte för att de överförs. HPE ansvarar varken för att tredjepartsleverantörer uppnår önskat resultat eller för deras produkter eller supporttjänster. HPE:s förpliktelser är begränsade till att endast anmäla supportärenden och köp av den här tjänsten innebär inte att kundens supportavtal med leverantören överförs 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.

Rätt att behålla defekta medier och omfattande rätt att behålla defekt material

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

Datalagrande 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, produktens snabbspecifikationer 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 servicetillvalen för rätt att behålla defekta medier eller för omfattande rätt att behålla defekt material (t.ex. när utbyte av defekta datalagrande komponenter i hög grad överskrider standardfelfrekvenserna för det berörda systemet).

Programvarusupport

Programvaruuppdateringar finns inte tillgängliga för 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.

Resezoner

Alla svarstider för hårdvaruservice på platsen gäller endast anläggningar inom 160 km från en av HPE anvisad supportanläggning. Resor till anläggningar inom 320 km från en av HPE anvisad supportanläggning görs utan extra kostnad. Om anläggningen ligger mer än 320 km från en av HPE anvisad supportanläggning, tillämpas en extra reseavgift.

Resezoner och -avgifter, om sådana tillämpas, kan variera i olika regioner.

För anläggningar som ligger mer än 160 km från en av HPE anvisad supportanläggning modifieras svarstiderna för längre resor på följande sätt:

Avstånd från en av HPE anvisad supportanläggning	Hårdvaruservice på platsen inom 4 timmar svarstid	Hårdvaruservice på platsen nästa dag
0–80 km	4 timmar	Nästa dag som omfattas
81–160 km	4 timmar	Nästa dag som omfattas
161–320 km	8 timmar	1 ytterligare dag
321–480 km	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser	2 ytterligare dagar
Mer än 480 km	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser

Garanterad reparationstid är tillgänglig inom 80 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 tabellen nedan.

Den garanterade reparationstiden för hårdvara är inte giltig för anläggningar som ligger mer än 160 km från en av HPE anvisad supportanläggning.

Avstånd från en av HPE anvisad supportanläggning	6 timmars garanterad reparationstid för hårdvara
0–80 km	6 timmar
81–160 km	8 timmar
Mer än 160 km	Ej tillgängligt

Förutsättningar

Kunden måste rätteligen ha införskaffat licens för den eventuella underliggande fasta programvara som omfattas av dessa tjänster.

För svarstid för hårdvaruservice på platsen rekommenderar Hewlett Packard Enterprise att kunden installerar och använder tillämplig fjärrsupportlösning från HPE, med en säker anslutning till HPE, så att man kan utföra servicen. För garanterad reparationstid för hårdvara kräver HPE att kunden installerar och använder tillämplig fjärrsupportlösning från HPE, med en säker anslutning till HPE, så att man kan utföra servicen. Kontakta en lokal Hewlett Packard Enterprise-representant för ytterligare information om krav, specifikationer och undantag. Om kunden inte implementerar tillämplig fjärrsupportlösning från HPE, kanske HPE inte kan utföra servicen på angivet sätt och är inte heller skyldigt att göra det. Ytterligare avgifter debiteras för installation av fast programvara på platsen som inte kan installeras av kunden, om kunden inte implementerar tillämplig fjärrsupportlösning från HPE i de fall där en sådan rekommenderas och är tillgänglig. Installation av fast programvara som kan installeras av kunden ska utföras av kunden. Ytterligare avgifter debiteras om kunden önskar att HPE ska installera uppdateringar av fast programvara och programvara som kan installeras av kunden. Eventuella ytterligare avgifter till kunden debiteras på löpande räkning, såvida inget annat överenskommits skriftligen mellan HPE och kunden.

Hewlett Packard Enterprise kan efter egen bedömning besluta om inventering av de produkter som omfattas 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 HPE 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.

HPE 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 att kunna köpa denna tjänst måste kunden ha rätt licens för att använda den version av programvaran som stöds när supportavtalets löptid börjar. I annat fall kan ytterligare avgifter debiteras för att kunden ska bli berättigad till att köpa tjänsten.

Kundens ansvar

Om kunden inte fullgör sitt ansvar är, efter Hewlett Packard Enterprises gottfinnande, HPE eller Hewlett Packard Enterprises auktoriserade serviceleverantör i) inte skyldiga att leverera tjänsterna enligt beskrivningen, och kan ii) utföra tjänsterna på kundens bekostnad på löpande räkning enligt gällande taxa.

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

För att en garanterad reparationstid ska kunna hållas måste kunden ge omedelbar och obegränsad åtkomst till systemet enligt Hewlett Packard Enterprises 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. Kunden ska utföra följande:

- Starta självtester och/eller installera och köra andra diagnostikverktyg och program
- Installera uppdateringar och patchar av programvara och fast programvara som kan installeras av kunden
- Köra "skript" för datainsamling för Hewlett Packard Enterprises räkning när dessa inte kan initieras med hjälp av HPE 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 problemet, på begäran av HPE

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.

Kunden samtycker till att betala ytterligare avgifter om kunden önskar att Hewlett Packard Enterprise ska installera uppdateringar eller rättelser av fast programvara som kan installeras av kunden. Eventuella ytterligare avgifter till kunden debiteras på löpande räkning, såvida inget annat överenskommits skriftligen mellan HPE och kunden.

Kunden ansvarar för att installera och konfigurera alla enheter som stöds och underhålla Hewlett Packard Enterprise Remote Support Technology så att det finns en säker anslutning till HPE. Kunden ansvarar för att tillhandahålla alla nödvändiga resurser i enlighet med versionsnoteringarna för HPE:s fjärrsupportlösning i syfte att möjliggöra leverans av tjänsten och eventuella tillval. Kunden måste även tillhandahålla all hårdvara som krävs för att fjärrsupportlösningen ska kunna installeras. När en fjärrsupportlösning från HPE installeras, måste kunden också upprätthålla de kontaktuppgifter som är konfigurerade i fjärrsupportlösningen och som HPE kommer att använda vid support av enhetsfel. 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 Hewlett Packard Enterprise. 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 programvaruleverantörer 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. HPE kommer inte att kunna överföra ärenden till leverantören och har inget ansvar för att detta inte görs. 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 ska utföra följande:

- Registrera sig som användare av Hewlett Packard Enterprises 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 Enterprises begäran tillhandahålla alla ursprungliga programlicenser, licensavtal, licensnycklar och registreringsinformation angående prenumerationer som krävs för denna tjänst.
- Ansvara för att vidta åtgärder vid aviseringar om uppdaterade och föråldrade programvaruprodukter från Hewlett Packard Enterprise Support Center.
- 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 så begär måste kunden eller en HPE-auktoriserad representant aktivera hårdvaruprodukten för support inom 10 dagar från denna tjänsts inköpsdatum enligt HPE:s registreringsinstruktioner eller andra anvisningar 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. Om du vill ha mer information om kundens skyldigheter inklusive dem som anges i HPE:s policy för rensning av medier och policyn för mediahantering för kunder inom vårdsektorn kan du gå till [hpe.com/mediahandling](https://www.hpe.com/mediahandling).

Om kunden väljer att behålla delar som omfattas av de servicetillval 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 byts ut under support av Hewlett Packard Enterprise.
- Säkerställa att eventuell känslig kunddata på den komponent som behålls förstörs eller hålls i säkert förvar.
- Ha en auktoriserad representant på plats som kan ta hand om den defekta datalagrande komponenten, ta emot utbyteskomponenten, förse HPE med identifieringsinformation, t.ex. serienummer för varje 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 HPE levererat till kunden som lånade, hyrda eller leasade produkter 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 all känslig data tas bort innan sådana lånade, hyrda eller leasade komponenter eller produkter returneras till HPE. HPE ansvarar inte för att känslig data som finns på sådana komponenter hålls konfidentiell eller skyddad.

Omfattning

Tjänsten omfattar utvalda hårdvaruprodukter från Hewlett Packard Enterprise och komponenter som stöds och tillhandahålls av HPE, till exempel minnen och DVD-ROM-enheter. Tillbehör omfattas inte av den här tjänsten; vissa undantag kan gälla¹. Kontakta representanten på Hewlett Packard Enterprise för att få veta mer om vilka produkter, tillbehör och komponenter som omfattas av denna tjänst.

Omfattning för utvalda system med flera leverantörer innefattar alla interna komponenter från leverantören.

För utbytesdelar och komponenter som inte längre tillverkas kan en uppgradering vara nödvändig. Uppgraderingar av utgångna delar eller komponenter kan i vissa fall resultera i extra avgifter för kunden. Hewlett Packard Enterprise samarbetar med kunden för att rekommendera en utbyteskomponent. Alla komponenter kommer inte att omfattas i alla länder på grund av lokala skillnader i supportkapacitet.

Förbrukningsartiklar, inklusive men ej begränsat till flyttbara medier, batterier som kan bytas av kunden, underhållssatser och andra tillbehör samt enheter för underhåll utfört av användaren omfattas inte av tjänsten.

För vissa servrar, nätverks- 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 ingår i avtalets utrustningslista under avsnittet hårdvarusupport (i förekommande fall).

För HPE ProLiant-servrar och -lagringssystem omfattar tjänsten för huvudprodukten hårdvarutillval av märket HPE som inte kräver separat täckning enligt HPE:s klassificering, som är godkända för servern och köps samtidigt eller i efterhand och som sitter inuti chassit samt UPS-rack som stöds av HPE. Dessa enheter omfattas av samma servicenivå som huvudprodukten.

¹ Giltig från den 1 augusti 2015, tillbehör omfattas inte av den här tjänsten; vissa undantag gäller.

För HPE BladeSystem-chassin täcker den här tjänsten chassit, nätaggregat, fläktar, chassienheter och tillval som enligt Hewlett Packard Enterprise inte kräver ett separat serviceavtal.

För HPE Moonshot-chassin täcker den här tjänsten chassit, nätaggregat, fläktar, chassienheter och servrar som enligt HPE inte kräver ett separat serviceavtal.

För HPE ProLiant-servrar, lagring eller BladeSystem-chassin som installeras i ett rack omfattar tjänsten även alla av HPE godkända racktillval som enligt HPE inte kräver ett separat serviceavtal. Omfattningen innefattar UPS-produkter som stöds och levereras av HPE som inte överstiger 12 kVA, KVM-switch, konsol och PDU som har installerats i samma rack. UPS-batteriet omfattas separat under egna garantivillkor som begränsas av villkoret i den tillämpliga garantiperioden.

En tjänst som köpts för huvudprodukten utökas inte till att omfatta alla tillval eller HPE Moonshot-servrar, oavsett vad som står i det här dokumentet. Servicetäckning för vissa tillval eller Moonshot-servrar måste konfigureras och köpas separat. I annat fall gäller standardgarantivillkoren. Se en fullständig lista över alternativen för HPE ProLiant och HPE BladeSystem samt Moonshot-servrar som kräver separat serviceomfattning på hpe.com/services/excludedoptions

För Hewlett Packard Enterprises nätverkssystem täcker servicen för huvudprodukten sådana hårdvarutillval av HPE-märke som inte av HPE angivits vara i behov av separat täckning och som är kvalificerade för systemet, köps vid samma tidpunkt eller efteråt och är inbyggda i systemet (t.ex. anslutningsmoduler, sändtagare och interna strömförsörjningsenheter).

Allmänna bestämmelser

Distribuering av vissa programvaruuppdateringar, licensavtal och licensnycklar av tredje part kan ske direkt från tredjepartsleverantören till kunden i tillämpliga fall.

När den här tjänsten tillhandahålls för en lösning som består av flera produkter från Hewlett Packard Enterprise och/eller tredjepartsleverantörer erbjuds programvarusupport endast för uppdateringar som görs tillgängliga för lösningen via HPE.

Hewlett Packard Enterprise bekräftar en begäran om service 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 allvarig incidenten är och ordna åtkomst till systemet innan den garanterade reparationstiden eller hårdvaruservicen på platsen inom en viss tid kan börja.

Hårdvaruservice på platsen inom en viss tid eller en garanterad reparationstid samt en svarstid för fjärrsupport för programvara kan variera beroende på hur allvarig en incident är. Kunden fastställer hur allvarig incidenten är.

Så här graderas prioritetsnivåerna för en incident:

- Grad 1 – Kritiskt stopp: t.ex. stopp i produktionsmiljön: produktionssystem eller -program har stoppats/är utsatt för allvarig risk; data har förstörts/förlorats eller är utsatta för risk; verksamheten påverkas allvarligt; säkerhetsproblem
- Grad 2 – Kritisk försämring: t.ex. allvarliga försämringar av produktionsmiljön; produktionssystem eller -program utsatt för avbrott/fara; risk för återkommande fel; stor inverkan på verksamheten
- Grad 3 – Normalt: t.ex. stopp eller försämrad funktion i icke-produktionssystem (t.ex. testsystem); försämrad funktion i produktionssystem eller -program, där korrigerande åtgärd vidtagits; förlust av icke-kritiska funktioner; begränsad inverkan på verksamheten
- Grad 4 – Lågt: t.ex. ingen inverkan på verksamheten eller användarna

Beställningsinformation

För produkter som innehåller enheter eller tillval som säljs separat och ges support separat, måste alla enheter eller tillval som säljs separat eller ges support separat falla under samma avtal och ha samma servicenivå som basprodukten om denna servicenivå är tillgänglig för enheterna eller tillvalen i fråga.

Programvarusupport måste köpas för varje system, processor, processorkärna eller slutanvändare i kundens miljö som kommer att behöva support.

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

För ytterligare information eller för att beställa HPE Proactive Care Service ska du kontakta en lokal Hewlett Packard Enterprise-representant och hänvisa till följande produktnummer (där x står för det antal år som tjänsten gäller); välj bland 1, 3, 4 eller 5 år eller "C" för avtalstjänst).

- HPE Foundation Care NBD SVC (H7J32Ax)
- HPE Foundation Care NBD wDMR SVC (H7J33Ax)
- HPE Foundation Care 24x7 SVC (H7J34Ax)
- HPE Foundation Care 24x7 wDMR SVC (H7J35Ax)
- HPE Foundation Care CTR SVC (H7J36Ax)
- HPE Foundation Care CTR wDMR SVC (H7J37Ax)

CDMR kräver DMR och kan antingen väljas som konfigurerbart alternativ inom DMR:s servicenivåer. I annat fall är CDMR servicenivån förinställd och både DMR och CDMR-funktionerna ingår.

Beroende på inköpsstället och den begärda servicenivån kan andra produktnummer tillämpas. Rådgör med en lokal Hewlett Packard Enterprise-representant eller -återförsäljare för att fastställa vilket produktnummer som bäst tillgodoser dina specifika behov.

Ytterligare information

Om du vill ha ytterligare information om HPE Foundation Care Service eller andra systemsupporttjänster kan du vända dig till något av våra försäljningskontor världen över eller besöka följande webbplatser: hpe.com/services/support



Registrera dig för
uppdateringar



**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Informationen i detta dokument kan komma att bli inaktuell utan föregående meddelande. Hewlett Packard Enterprise ger inga andra garantier för produkter eller tjänster än de uttryckliga garantier som medföljer sådana produkter eller tjänster. Ingenting i detta dokument ska anses utgöra en ytterligare garanti. Hewlett Packard Enterprise ansvarar inte för tekniska fel, redigeringsfel eller för material som har utelämnats i detta dokument.

HPE Technology Services lyder under de HPE-villkor och -bestämmelser som tillämpas för den tillhandahållna tjänsten eller som meddelas kunden vid köptillfället.

4AA4-8876SVE, december 2015, 2:a upplagan