

Softwaresupporttjeneste

Care Pack og Contractual Services, en del af HP Care



Servicefordele

- Adgang til HP's tekniske ressourcer til problemløsning
- Reducerer potentielt udgifterne til køb af individuelle softwareopdateringer via abonnementsbesparelser
- Kan bidrage til forbedret systemydelse og reduceret nedetid forårsaget af softwaredefekter
- Forudsigelig udgift for modtagelse af den nyeste tilretning af software fra HP og kvalificerede tredjeparter

Tjenesteydelser

- Adgang til tekniske ressourcer
- Problemanalyse og -løsning
- Eskaleringsstyring
- Licens til brug af softwareopdateringer
- Produkt- og dokumentationsopdateringer til software
- Rådgivende installationssupport
- Support til softwarefunktioner og drift
- Fjernadgang
- Problemidentifikation
- Adgang til elektroniske supportoplysninger og -tjenester
- Dækningstider
- Software- og dokumentationsopdateringsmetode anbefalet af HP
- Yderligere navngivne personer, som kan foretage opkald

Softwaresupporttjenesten leverer omfattende softwaresupporttjenester til HP og udvalgte tredjepartssoftwareprodukter, som understøttes af HP.

Softwaresupporttjenesten giver også adgang til HP's tekniske ressourcer, hvor man finder hjælp til løsning af problemer i forbindelse med softwareimplementering og drift.

HP udgiver softwareopdateringer og referencevejledninger, så snart de er klar. Opdateringer til udvalgte tredjepartssoftwareprodukter, som understøttes af HP, følger med, efterhånden som de stilles til rådighed af den originale softwareproducent. Softwaresupporttjenesten omfatter også licens til at bruge softwareopdateringer til hvert system, hver processor eller hver slutbrugersoftwarelicens i henhold til de originale softwarelicensvilkår fra HP eller den originale producent.

Derudover leverer softwaresupporttjenesten elektronisk adgang til relaterede produkter og supportoplysninger, hvilket gør det muligt for alle jeres it-folk at lokalisere disse vigtige kommercielt tilgængelige oplysninger. I forbindelse med produkter fra tredjepart er adgangen underlagt tilgængeligheden af oplysninger fra den originale producent.

Specifikationer

Tabel 1. Tjenesteydelser

Ydelse	Leveringsspecifikationer
Adgang til tekniske ressourcer	Kunden har adgang til HP's tekniske ressourcer via telefon, elektronisk kommunikation eller fax (er kun til rådighed visse steder) som hjælp til at løse problemer i forbindelse med softwareimplementering og drift. En repræsentant, som er godkendt af HP, kontakter kunden for at begynde den tekniske support, inden for to timer efter at serviceanmodningen er blevet registreret, hvis anmodningen modtages inden for de dækningstider, der er angivet kontrakten.
Problemanalyse og -løsning	HP leverer korrigerende support til løsning af softwareproduktproblemer, som kan identificeres samt reproduceres af kunden. HP leverer også support, så kunden kan få hjælp til at identificere problemer, som vanskeligt lader sig reproducere. Derudover får kunden hjælp til problemløsning og til at fastsætte konfigurationsparametre for understøttede konfigurationer.
Eskaleringsstyring	HP har etableret formelle eskaleringsprocedurer for at gøre det nemmere at løse komplekse problemer. Den lokale HP-ledelse koordinerer problemskaleringen ved at sikre sig hjælp fra de hensigtsmæssige HP-ressourcer, som kan hjælpe med at løse problemerne. I forbindelse med udvalgte tredjepartssoftwareprodukter, som HP leverer softwaresupport og opdateringstjenester til, vil HP følge de aftalte eskaleringsprocesser, der er blevet etableret mellem HP og tredjepartsudbyderen som hjælp til problemløsning.
Licens til brug af softwareopdateringer	Kunden får licens til at bruge softwareopdateringer til HP-software eller tredjepartssoftware, som understøttes af HP, for hvert system, hver processor eller slutbrugersoftwarelicens, der dækkes af tjenesten, som tilladt i henhold til de originale softwarelicensvilkår fra HP eller den originale producent. Licensvilkårene skal være som beskrevet i HP-softwarelicensvilkårene, som svarer til kundens forudsætning, der ligger bag softwarelicensen, eller i overensstemmelse med tredjepartssoftwareproducentens nuværende licenseringsvilkår, hvis de er underlagt disse, herunder alle yderligere softwarelicensvilkår, der følger med de softwareopdateringer, som leveres i forbindelse med tjenesten.

Tabel 1. Tjenesteydelser (fortsat)

Ydelse	Leveringsspecifikationer
Produkt- og dokumentationsopdateringer til software	<p>Efterhånden som HP udsender opdateringer til HP-software, stilles de nyeste reviderede versioner af software- og referencevejledningerne til rådighed for kunden. For udvalgt tredjepartssoftware vil HP levere softwareopdateringer, efterhånden som opdateringerne stilles til rådighed af tredjepart, eller HP kan levere anvisninger til, hvordan man får adgang til softwareopdateringer direkte fra tredjepart. Der stilles også en licensnøgle eller en adgangskode, eller anvisninger til tilvejebringelse af licensnøgle eller adgangskode, til rådighed for kunden, når det kræves i forbindelse med download, installation eller afvikling af den nyeste reviderede softwareversion.</p> <p>For det meste HP-software og udvalgt HP-understøttet tredjepartssoftware stilles der opdateringer til rådighed via følgende proces: Send en e-mail til e-sw-ops-support@hp.com med "Software Updates Portal" i emnefeltet, og navnet på løsningen i teksten i e-mailen.</p> <p>For anden HP-understøttet tredjepartssoftware kan det være nødvendigt for kunden at downloade opdateringer direkte fra forhandlerens websted.</p>
Rådgivende installationssupport	<p>Rådgivende support leveres til den kunde, som oplever problemer, mens der installeres et softwareprodukt, eller som har brug for råd til korrekte installationsmetoder og opdatering af selvstændige programmer. Der leveres også rådgivende support i forbindelse med softwareprodukter, som er installeret i et netværksmiljø.</p> <p>Denne tjenesteydelse omfatter ikke download af hele softwarepakker eller at føre kunden skridt for skridt gennem en installation fra start til slut. Disse tjenester kan tilkøbes for en merpris og kan erhverves separat hos HP.</p>
Support til softwarefunktioner og drift	<p>HP leverer information, som er kommercielt tilgængelig, om de seneste produktfunktioner, kendte problemer og de løsninger, der findes, samt råd og hjælp til drift.</p>
Fjernadgang	<p>Hvis HP vælger det og med kundens accept, kan der bruges udvalgte værktøjer til fjernadgang til at gøre problemløsningen lettere. Brug af værktøjerne giver HP mulighed for at arbejde interaktivt med kunden og gøre det nemmere at udarbejde en diagnose af problemerne i kundens system via fjernadgang.</p> <p>Kunden kan vælge at bruge ethvert af værktøjerne til fjernadgang som hjælp i forbindelse med løsning af tjenesteanmodninger. Kun værktøjer, som er leveret og godkendt af HP må bruges som en del af ydelsen.</p>
Problemidentifikation	<p>Der tilbydes problemidentifikation til softwareproduktet. Kunden informeres, hvis problemet menes at være hardwarerelateret. Hvis kundens hardware er dækket af en HP-serviceaftale med vedligeholdelse af hardware på stedet, registreres der en serviceanmodning på kundens vegne. Med kundens accept registreres der en serviceanmodning pr. opkald på kundens vegne for problemer, der er relateret til hardware, som ikke er dækket af en HP-serviceaftale med vedligeholdelse af hardware på stedet.</p>

Tabel 1. Tjenesteydelser (fortsat)

Ydelse	Leveringsspecifikationer
Adgang til elektroniske supportoplysninger og -tjenester	<p>Som en del af tjenesten leverer HP adgang til bestemte kommercielt tilgængelige elektroniske og webbaserede værktøjer. Kunden har adgang til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visse funktioner, der stilles til rådighed, f.eks download af udvalgt HP-software og firmwarerettelser, for registrerede brugere, som abonnerer på hardwarerelaterede proaktive servicemeddelelser og deltager i supportforummer, hvor der løses problemer, og deler bedste praksis med andre registrerede brugere. • Udvidede webbaserede søgninger i tekniske supportdokumenter, der gør problemløsningen hurtigere • Et webbaseret værktøj til indsendelse af spørgsmål direkte til HP Global Solution Center. Værktøjet hjælper til at løse problemer hurtigt via en prækvalificeringsproces, hvor support- eller serviceanmodningen sendes hen til den tekniker, som er kvalificeret til at svare på spørgsmålet. Værktøjet gør det også muligt at få vist statussen for hver indsendt support- eller serviceanmodning, herunder de sager, der er indtelefoneret • Videndatabaser, som hostes af HP eller tredjepart, for bestemte tredjepartsprodukter, hvor kunderne kan søge og hente produktoplysninger, finde svar på supportspørgsmål, deltage på supportforummer og downloade programrettelser • Hvis du har købt en løsning af HP og en softwarekontrakt eller Care Pack, er du berettiget til opdateringer • Du kan få en opdatering eller forny en licens ved at sende en e-mail til e-sw-ops-support@hp.com med "Software Updates Portal" i emnefeltet og løsningens navn i teksten i e-mailen
Dækningstider	<p>Dækningstiden er den tidsperiode, hvor tjenesterne er til rådighed.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardåbningstider, standardarbejdsdage: Tjenesten er til rådighed mellem 8.00 og 17.00 lokal tid fra mandag til fredag, undtagen de dage, hvor HP har lukket. Dækningen gælder, når der er købt Software Support 9x5. Opkald uden for dækningstiderne registreres næste dag, for hvilken kunden har dækning afhænger af den geografiske placering. • 24x7: Tjenesten er til rådighed 24 timer om dagen fra mandag til søndag, inklusive dage, hvor HP har lukket. Dækningstiden gælder, når der er købt Software Support 24x7.
Software- og dokumentationsopdateringsmetoder anbefalet af HP	<p>For software- og dokumentationsopdateringer fra HP eller tredjepart med HP-understøttelse bestemmes den anbefalede leveringsmetode af HP. Den primære leveringsmetode for softwareopdateringer og dokumentationsopdateringer vil være via download fra Software Updates and Licensing-portalen eller et websted, der hostes af tredjepart.</p>

Tabel 2. Valgfri tjenesteydelser

Ydelse	Leveringsspecifikationer
Følgende valgfri tjenesteydelse kan kun fås sammen med Contractual Services:	
Ekstra navngivne personer, som kan foretage opkald	<p>Support til tre navngivne personer hos kunden følger med til tjenesten. Kunden kan vælge at tilkøbe support til flere personer.</p>

Kundens ansvar

Kunden skal:

- Beholde, og levere til HP efter anmodning herom alle originale softwarelicenser, licensaftaler, licensnøgler og registreringsoplysninger for abonnements-tjeneste som er relevant for tjenesten
- Bruge alle softwareprodukter i overensstemmelse med HP-softwarelicenseringsvilkårene, som svarer til kundens forudsætning, der ligger bag softwarelicensen, eller i overensstemmelse med tredjepartssoftwareproducentens nuværende licenseringsvilkår, hvis de er underlagt disse, herunder alle yderligere softwarelicenseringsvilkår, der følger med de softwareopdateringer, som leveres i forbindelse med tjenesten
- Tage ansvar for at handle efter de meddelelser om produktopdateringer og produktforældelse der modtages fra HP Support Center
- Være ansvarlig for registrering, så et elektronisk anlæg, der hostes af HP eller tredjepart, kan bruges til at indhente softwareproduktoplysninger eller til at downloade programrettelser

Servicebegrænsninger

Den svartid, der er angivet heri, leveres som en typisk første svartid på kundens tekniske supportanmodninger. Svartiden udgør på ingen måde et juridisk krav eller en juridisk forpligtelse om, at HP altid skal levere svar på den angivne tid.

Kundens adgang til HP's tekniske ressourcer til softwaresupport med tidsbegrænsede licenser kan være begrænset til webbaseret opkaldsregistrering.

Der findes ikke softwareopdateringer til alle softwareprodukter. På kundens anmodning vil HP levere en liste over softwareproduktserier, som ikke på nuværende tidspunkt omfatter softwareopdateringer, til kunden. Når tjenesteydelsen ikke er til rådighed, inkluderes det ikke i tjenesten.

I forbindelse med nogle produkter omfatter softwareopdateringer kun mindre funktionsforbedringer. Nye softwareversioner skal købes separat. På kundens anmodning leverer HP en liste over softwareproduktserier, hvor berettigelse til at modtage og bruge nye versioner af softwaren ikke er inkluderet i tjenesten.

Tjenesteberettigelse

For at være berettiget til tjenesten skal kunden have licens til at bruge den reviderede softwareversion, som er gældende i begyndelsen af supportaftaleperioden; ellers kan der pålægges et gebyr for at gøre kunden berettiget til tjenesten.

Tjenesten skal købes til hvert system, hver processor og hver slutbruger i kundens miljø, som kan få brug for support.

For visse tredjepartsprodukter får kunden, i stedet for at købe en softwareproduktlicens til at starte med, via tjenesten mulighed for at downloade den aktuelle version af softwaren samt alle softwareopdateringer, der udgives i supportaftalens løbetid, fra et websted, der hostes af HP eller en tredjepartsforhandler.

Generelle bestemmelser/andre undtagelser

Distribution af visse tredjepartssoftwareopdateringer, -licensaftaler og -licensnøgler kan foretages direkte fra tredjepartsforhandleren til kunden, hvor det er muligt.

Bestillingsoplysninger

Du kan få flere oplysninger om, hvordan du bestiller softwaresupporttjenesten, ved at kontakte den lokale HP-salgsrepræsentant

Du kan finde flere oplysninger på
hp.com/go/cpc

Tilmeld dig for at få opdateringer
hp.com/go/getupdated



Del med kolleger

HP's serviceydelser er underlagt HP's gældende vilkår og betingelser for service, som disse er oplyst eller angivet overfor kunden på købstidspunktet. Kunden kan have yderligere lovmæssige rettigheder i henhold til gældende lokal lovgivning, og sådanne rettigheder berøres på ingen måde af HP's vilkår og betingelser for service eller HP's begrænsede garanti, der fulgte med dit HP-produkt.

© Copyright 2005, 2016 HP Development Company, L.P. Oplysningerne heri kan ændres uden forudgående varsel. De eneste garantier for HP-produkter og -tjenester findes i de garantierklæringer, der følger med de pågældende produkter og tjenester. Intet heri udgør en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser heri.

4AA5-9599DAE, april 2016

