

# HP Software Support Service



HP Care Pack og kontraktuelle servicer er del af HP Care



Adgang til HP's tekniske ressourcer til problemløsning



Reducerer potentielt udgifterne til køb af individuelle softwareopdateringer via abonnementsbesparelser



Kan bidrage til forbedret systemydeevne og reduceret nedetid forårsaget af softwaredefekter



Forudsigelig udgift for modtagelse af den nyeste reviderede software fra HP og kvalificerede tredjeparter



HP Software Support Service sikrer omfattende softwareservice til HP-softwareprodukter og udvalgte HP-understøttede tredjepartssoftwareprodukter. HP Software Support Service giver også adgang til HP's tekniske ressourcer, hvor man finder hjælp til løsning af problemer i forbindelse med softwareimplementering og -drift.

---

## Serviceydelser

- Adgang til tekniske ressourcer
- Problemanalyse og -løsning
- Eskaleringsstyring
- Licens til brug af softwareopdateringer
- Produkt- og dokumentationsopdateringer til software
- Support til softwarefunktioner og drift
- Fjernadgang
- Problemidentifikation
- Adgang til elektroniske supportoplysninger og -servicer
- Dækningsperiode
- HP-anbefalede metoder til opdatering af software og dokumentation
- Softwareinstallation via fjernadgang

---

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. HP Software Support Service 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 oprindelige producent.

Derudover giver HP Software Support Service 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.

Serviceydelse –  
specifikationer

| 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 HP-autoriseret konsulent kontakter kunden for at begynde den tekniske softwaresupport, inden for to timer efter at serviceanmodningen er blevet registreret, hvis dette tidspunkt er inden for dækningsperioden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Problemanalyse og -løsning                          | HP yder korrigerende support til løsning af softwareproduktproblemer, som kan identificeres samt reproduceres af kunden. HP yder også support, så kunden kan få hjælp til at identificere problemer, som er svære at reproducere. Derudover får kunden hjælp til problemløsning og til at fastsætte konfigurationsparametre for understøttede konfigurationer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Eskaleringsstyring                                  | HP anvender etablerede formelle eskaleringsprocedurer for at gøre det nemmere at løse komplekse problemer. Den lokale HP-ledelse koordinerer problemskaleringen ved at sikre sig hjælp fra de relevante HP-ressourcer, som kan hjælpe med at løse problemerne. I forbindelse med udvalgte tredjepartssoftwareprodukter, som HP yder softwaresupport og opdateringsservice til, vil HP følge de aftalte eskaleringsprocesser, der er etableret mellem HP og tredjepartsudbyderen, for at hjælpe med 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 servicen, som tilladt i henhold til de originale softwarelicensvilkår fra HP eller den originale producent.<br><br>Licensvilkårene skal være som beskrevet i 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 softwarelicenser.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Produkt- og dokumentationsopdateringer til software | Efterhånden som HP udgiver opdateringer til HP-software, stilles de nyeste reviderede versioner af software- og referencevejledninger 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 er påkrævet for at downloade, installere eller køre den nyeste reviderede softwareversion.<br><br>For det meste HP-software og udvalgt HP-understøttet tredjepartssoftware stilles der opdateringer til rådighed via følgende proces: Send en e-mail til <a href="mailto:e-sw-ops-support@hp.com">e-sw-ops-support@hp.com</a> med "Software Updates Portal" i emnefeltet og navnet på løsningen i teksten i e-mailen.<br><br>For andet HP-understøttet tredjepartssoftware kan det være nødvendigt for kunden at downloade opdateringer direkte fra forhandlerens websted. |

## Specifikationer for serviceydelser, fortsat

| YDELSE                                                  | LEVERINGSSPECIFIKATIONER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Support til softwarefunktioner og drift                 | HP leverer information, som er kommercielt tilgængelig, om de seneste produktfunktioner, kendte problemer og de løsninger, der findes, samt råd og hjælp til drift.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 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 gør det nemmere at fjerndiagnosticere problemerne i kundens system.</p> <p>Kunden kan vælge at bruge et hvilket som helst af værktøjerne til fjernadgang som hjælp i forbindelse med løsning af serviceanmodninger. Kun værktøjer, som er leveret af HP og godkendt af HP må bruges som en del af denne ydelse.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Problemidentifikation                                   | Der tilbydes problemidentifikation til softwareproduktet. Hvis problemet viser sig at være hardwarerelateret, får kunden besked. 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 omfattet af en HP-serviceaftale med vedligeholdelse af hardware på stedet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Adgang til elektroniske supportoplysninger og -servicer | <p>Som en del af denne service giver HP adgang til visse kommercielle elektroniske og webbaserede værktøjer. Kunden har adgang til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visse funktioner, der stilles til rådighed, f.eks. download af udvalgte 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..</li> <li>• Udvidede webbaserede søgninger i tekniske supportdokumenter, der gør problemløsning hurtigere.</li> <li>• 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 til en tekniker, der er kvalificeret til at svare på spørgsmålet; værktøjet gør det også muligt at få vist statussen for hver af de indsendte support- eller serviceanmodninger, herunder de sager, der er indtelefoneret.</li> <li>• 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 softwarerettelser.</li> </ul> <p>Hvis du har købt en løsning af HP og en softwarekontrakt eller Care Pack, er du berettiget til opdateringer.</p> <p>Sådan får du en opdatering eller fornyr en licens: Send en e-mail til <a href="mailto:e-sw-ops-support@hp.com">e-sw-ops-support@hp.com</a> med "Software Updates Portal" i emnefeltet og navnet på løsningen i teksten i e-mailen.</p> |
| Dækningsperiode                                         | <p>Dækningsperioden angiver den tidsperiode, hvor servicerne er til rådighed.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almindelig arbejdstid, almindelige hverdage (standardservice): Servicen 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 dækningsperioden registreres næste dag, for hvilken kunden har dækningsvindue (kan skifte efter geografisk placering).</li> <li>• 24x7 (tilkøb): Servicen er til rådighed hele døgnet fra mandag til søndag, inklusive dage, hvor HP har lukket. Dækningsperioden gælder, når der er købt Software Support 24x7.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Specifikationer for serviceydelser, fortsat

| YDELSE                                                            | LEVERINGSSPECIFIKATIONER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niveauet for svartider for support                                | <p>HP fastlægger vigtigheden af en supportanmodning.</p> <p>Følgende niveauer for svartider for support (beregnet ud fra det tidspunkt, hvor kundens anmodning registreres af HP, tidspunktet for kundens opkald til det tidspunkt, hvor HP vender tilbage til kunden) anvendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alvorlighedsniveau 1: Fire arbejdstimer</li> <li>• Alvorlighedsniveau 2: Næste hverdag</li> <li>• Alvorlighedsniveau 3: To hverdage</li> </ul> <p>Definitioner på alvorlighedsniveauer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alvorlighedsniveau 1: En katastrofe, som kan påvirke kundens mulighed for at drive virksomhed væsentligt. Dette betyder, at kundens system og/eller produkter er nede eller ikke fungerer, herunder at kunden ikke kan printe (mere end 50 % af kundens afdeling er påvirket), og der ikke forefindes en mulighed for at løse problemet på anden vis.</li> <li>• Alvorlighedsniveau 2: Et problem med stor indflydelse på driften hos kunden, men der er stadig mulighed for at printe og opretholde nødvendige virksomhedshandlinger. Problemet kræver muligvis, at der foretages en udbedring på kundens system, inden næste planlagte kommercielle udgivelse af produktet.</li> <li>• Alvorlighedsniveau 3: Et problem med mellemstor påvirkning, der involverer delvis tab af ikke-kritiske funktioner. Problemet påvirker en del af driften, men kunden kan fortsat drive virksomhed. Dette kan være mindre problemer med begrænset tab eller intet tab af funktionalitet eller påvirkning af kundens virksomhedsdrift.</li> </ul> |
| HP-anbefalede metoder til opdatering af software og dokumentation | <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 portalen med softwareopdateringer og licenser eller et websted, der hostes af tredjepart.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Softwareinstallation via fjernadgang                              | <p>HP yder service til softwareinstallation via fjernadgang til kunden for både HP-software og HP-understøttet tredjepartssoftware. En HP-konsulent arbejder sammen med kunden om at sørge for rettidig licensregistrering og løsningsudvikling samt dokumentation for implementering og at forudsætningerne for installationen er opfyldt. Disse installationsservicer ydes i henhold til de definerede leveringer i de professionelle Care Packs. Disse Care Packs kan tilkøbes for en merpris og kan erhverves separat hos HP.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Kundens ansvar

Kunden skal:

- På anmodning fra HP indhente og levere alle originale softwarelicenser, licensaftaler, licensnøgler og registreringsoplysninger til abonnementstjenesten, som er relevant for servicen
- 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 servicen.
- Tage ansvar for at handle efter softwareproduktopdateringer og forældelsesmeddelelser, 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 softwarepatches

## Servicebe- grænsninger

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

Kundens adgang til HP's tekniske ressourcer til softwaresupport med periodelicenser 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. Hvis denne serviceydelse ikke er til rådighed, inkluderes den ikke i servicen.

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 servicen.

## Serviceberettigelse

For at være berettiget til servicen skal kunden have licens til at bruge revideringen af det pågældende softwareprodukt fra starten af supportaftaleperioden; ellers kan der pålægges et gebyr for at gøre kunden berettiget til servicen.

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

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

## Generelle bestemmelser/ øvrige undtagelser

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

## Bestillingsoply- sninger

For at få flere oplysninger om eller bestille HP Software Support Service bedes du kontakte en lokal HP-konsulent.

Få mere at vide på  
[hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc)

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 2022 HP Development Company, L.P. Oplysningerne heri kan ændres uden forudgående varsel. De eneste garantier for HP's produkter og serviceydelser findes i de udtrykkelige garantierklæringer, der følger med produkterne og serviceydelserne. Intet heri udgør eller må tolkes som en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser i heri.

4AA5-9599DAE, oktober 2022, 1. udg.

