



# HP CloudSystem Expert Assistance Service

## HP Services

### Technische info

De HP CloudSystem Expert Assistance Service biedt een gemakkelijke, flexibele oplossing voor klanten die technisch advies van een HP expert willen hebben over specifieke IT-problemen. Wanneer u de service aanschaf, krijgt uw organisatie gedurende een vooraf bepaald aantal uren een HP Matrix Master toegewezen, zoals hieronder omschreven, die u adviseert over wederzijds overeengekomen HP CloudSystem–gerelateerde onderwerpen. Binnen het hieronder omschreven kader kunt u een scala aan serviceactiviteiten definiëren, naar gelang uw behoeften. De service kan als onderdeel van een CloudSystem-bestelling of afzonderlijk, op elk gewenst later moment, worden aangeschaft.

HP Matrix Masters zijn HP CloudSystem–gecertificeerde technische experts die de inbegrepen plannings- en implementatieservice verzorgen bij aanschaf van een CloudSystem-product.<sup>1</sup> Tijdens deze inclusieve implementatieservice is beperkte tijd beschikbaar voor een oriëntatiesessie met de klant en voor kennisoverdracht. De HP CloudSystem Expert Assistance Service biedt klanten de mogelijkheid om de HP Matrix Masters na het implementatieproces opnieuw in te schakelen en extra hulp te krijgen in de vorm van kennisoverdracht, configuratieadvies en best practices. De klant kan bijvoorbeeld kiezen uit de volgende CloudSystem service componenten:

- CloudSystem hardwarethema's zoals:
  - Een conceptuele inleiding tot de CloudSystem-oplossing
  - Presentatie van de HP BladeSystem c-Class infrastructuur, inclusief HP Virtual Connect en de BladeSystem Onboard Administrator
  - Presentatie van de nieuwe firmwarekenmerken en beheerstrategieën
- Infrastructuur softwarethema's zoals:
  - HP Insight Control voor VMware vCenter Server en Insight Control voor Microsoft® System Center
  - HP Virtual Connect Enterprise Manager
  - HP Systems Insight Manager (SIM), inclusief detectie, rapportage, inventarisatie, automatische afhandeling van incidenten, beveiliging
  - Orkestratie van de HP Matrix besturingsomgeving, met beheer, rollen en verzoeken, resourcepools, OS implementatie-opties en het maken en gebruiken van templates
  - Serverimplementatiemethoden
  - Servermigratiestrategieën
- Operationele CloudSystem-thema's zoals:
  - HP Cloud Maps
  - HP Storage Provisioning Manager
  - Federated CMS-architectuur
  - CloudSystem burstingmogelijkheden
  - Advies over best practices op het gebied van prestaties, voedingsbeheer en HP Capacity Advisor

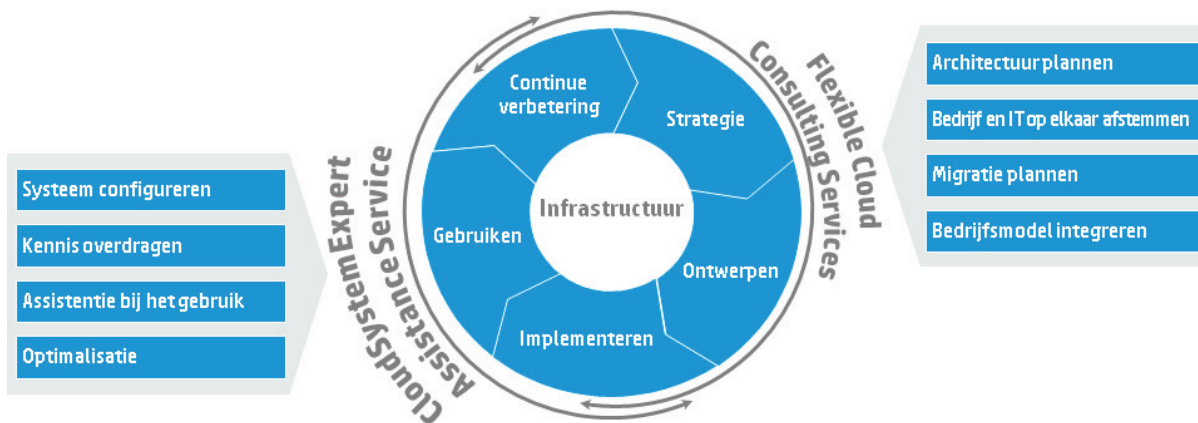
---

<sup>1</sup> HP Matrix Master experts die de service leveren, zijn gecertificeerd voor hun training, ervaring en kennis. Deze professionals worden grondig getraind in HP CloudSystem en de geconvergeerde infrastructuur en worden pas als Master gecertificeerd wanneer hun leerperiode voltooid is en ze beoordeeld zijn door een mentor.

## Positionering van de service

De service bestaat uit 40 uur advisering door de Matrix Master, geleverd tijdens vijf opeenvolgende werkdagen op één locatie van de klant. Maximaal acht uren worden gebruikt om gesprekken te voeren in uw organisatie en de beoogde werkzaamheden te plannen. De resterende uren worden gebruikt om de geplande werkzaamheden uit te voeren. Deze service is flexibel van opzet en kan een breed scala aan activiteiten omvatten; het is echter geen vervanging voor HP services die ontwikkeld zijn om in meer specifieke behoeften te voorzien. De gecertificeerde Matrix Master kan u informeren over andere specifieke HP services en u helpen bepalen of die beter aansluiten bij uw IT-behoeften.

De HP CloudSystem Expert Assistance Service is een ideaal vervolg op de CloudSystem implementatieservice, omdat u samen met de HP Matrix Masters dieper kunt ingaan op thema's die voor uw organisatie van belang zijn. Naast de CloudSystem Expert Assistance Service biedt HP een aparte service, de Flexible Cloud Consulting Service, die meestal vóór de implementatie wordt uitgevoerd. In het kader van die service geven HP architecten advies over, en helpen zij met, uiteenlopende architectuur-, plannings- of integratieactiviteiten. Deze beide services bieden u een rijkdom aan expertise als aanvulling op de kennis van uw eigen IT-team, om de succesvolle integratie en optimalisatie van uw CloudSystem in uw bedrijf en IT-omgeving te waarborgen. De volgende afbeelding toont de specifieke kenmerken van beide services.



## Voordelen van de service

- Hulp van een door HP gecertificeerde technische CloudSystem-expert (Matrix Master) na de implementatiefase
- De flexibiliteit om thema's te kiezen die voor uw IT-team van belang zijn
- Hulp bij het verbeteren van de acceptatie en het gebruik van CloudSystem

## Kenmerken van de service

- Toegewezen HP Matrix Master
- Vragenlijst en gesprekken met de klant
- Onsite planningsbijeenkomst
- Levering en evaluatie van de service
- Mogelijkheid tot verlenging

## Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken

Kenmerk	Specificaties
<b>Toegewezen HP Matrix Master</b>	Er wordt een HP Matrix Master aan de klant toegewezen die assisteert bij een of meer gezamenlijk bepaalde CloudSystem-projecten.
<b>Vragenlijst en gesprekken met de klant</b>	Voorafgaand aan de planningsbijeenkomst op locatie vult de klant een vragenlijst in om de Matrix Master vertrouwd te maken met de CloudSystem-configuratie en de omgeving van de klant. De klant geeft ook een korte omschrijving van de serviceactiviteiten waarin hij geïnteresseerd is. Ter voorbereiding van het bezoek op locatie bespreekt de Matrix Master deze informatie tijdens een conference call met de klant.
<b>Onsite planningsbijeenkomst</b>	De Matrix Master vangt de service aan met een planningsessie met de klant, waarin een gedetailleerd plan wordt opgesteld voor de te verrichten werkzaamheden.
<b>Levering en evaluatie van de service</b>	Na de planningsbijeenkomst gebruikt de Matrix Master de resterende tijd van de vijf opeenvolgende servicedagen om de overeengekomen activiteiten uit te voeren. De service wordt afgerond met een slotbijeenkomst waarin de resultaten en voltooide activiteiten, alsmede mogelijke toekomstige activiteiten, worden besproken.
<b>Mogelijkheid tot verlenging</b>	Indien de klant langer hulp nodig heeft dan de standaardduur van vijf dagen (40 uur), kan deze extra exemplaren van de CloudSystem Expert Assistance Service aanschaffen. Desgewenst kan de Matrix Master een kostenopgave maken voor losse extra servicedagen als een bepaalde taak moet worden voltooid.

## Beperkingen van de service

- De onsite service wordt geleverd op één locatie in het land waar de service verkocht is.
- De service omvat maximaal 40 werkuren van de Matrix Master, verspreid over vijf opeenvolgende dagen. Uren die niet gebruikt worden tijdens de vijf opeenvolgende dagen, vervallen.
- De service is op werkdagen beschikbaar tijdens standaard HP kantooruren, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen. Een eventueel verzoek om servicelevering buiten de standaard kantooruren moeten door de klant tijdens het voorgesprek worden ingediend en door HP worden goedgekeurd.
- De services omvatten uitsluitend advisering.

## Verplichtingen van de klant

Op aanwijzing van de klant voert de HP Matrix Master de gezamenlijk door HP en de klant overeengekomen activiteiten uit. De klant beheert en organiseert de werkzaamheden van de HP Matrix Master; het is de verantwoordelijkheid van de klant om de werkzaamheden zo effectief mogelijk in te delen.

De klant dient bovendien het volgende te doen:

- De ingevulde vragenlijst met accurate, actuele informatie over de CloudSystem-configuratie en de omgeving, plus de van de Matrix Master verlangde serviceactiviteiten, tenminste zeven werkdagen voor implementatie van de service aan de HP Matrix Master ter hand stellen
- Een primaire en secundaire contactpersoon aanwijzen met de juiste kennis en ervaring om met HP te overleggen over dagelijkse kwesties en de coördinatie van resources

- Een of beide contactpersonen laten deelnemen aan een conference call waarin de ingevulde vragenlijst wordt besproken, om de benodigde expertise te valideren en de doelstellingen en wederzijdse verwachtingen te evalueren in termen van haalbaarheid om de overeengekomen taken binnen de gestelde tijd uit te voeren
- Het beheer van alle noodzakelijke resources voor servicelevering tijdens vijf op een volgende werkdagen plannen
- HP tijdig alle gevraagde informatie verstrekken
- Alle noodzakelijke deelname van en samenwerking met derde partijen coördineren
- Op verzoek of indien nodig ervaren technici en experts beschikbaar stellen

## Algemene bepalingen/overige uitsluitingen

- De werktijd van HP voor HP CloudSystem Expert Assistance Service bedraagt maximaal 40 uur, verspreid over vijf opeenvolgende werkdagen. De service omvat een planningsbijeenkomst en door de klant en de HP Matrix Master overeengekomen activiteiten.
- Wanneer het aantal aangeschafte servicedagen door de HP Matrix Master gebruikt is, zet HP het werk stop. HP biedt geen assistentie buiten de door de klant aangeschafte servicedagen.
- De service vervalt als deze één jaar na de aankoopdatum nog niet is afgenomen.
- Documentatie voor deze service wordt gecreëerd en beschikbaar gesteld in elektronisch formaat met behulp van Microsoft Office.

## Bestelinformatie

Neem voor meer informatie of het bestellen van deze service contact op met uw HP account manager onder verwijzing naar de volgende productnummers:

- H4W50E voor standaard HP Care Pack Service
- H4W30A1 voor configureerbare HP Care Pack Service
- H4W30AE voor HP Services per incident
- H4W30AC voor HP Contract Service

## Meer informatie

Neem voor meer informatie over HP Services contact op met het HP verkoopkantoor of kijk op de volgende HP websites:

[hp.com/services/supportservices](http://hp.com/services/supportservices)

[hp.com/services/support](http://hp.com/services/support)

---

### Get connected

[hp.com/go/getconnected](http://hp.com/go/getconnected)

Actuele meldingen over HP drivers, support en beveiliging worden rechtstreeks op uw desktop afgeleverd

© 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De garantie voor HP producten en services is vastgelegd in de garantieverklaringen bij de betreffende producten en services. Niets in deze documentatie kan worden opgevat als rechtgevend op extra garantie, expliciet of impliciet, wettelijk of feitelijk. HP is niet aansprakelijk voor technische of andere fouten of omissies in dit materiaal.

Voor HP Technology Services gelden de van toepassing zijnde HP Terms and Conditions of Service, die bij aankoop aan de Klant worden verstrekt of getoond.

Microsoft is een in de V.S. geregistreerd handelsmerk van Microsoft Corporation.

4AA4-6206NLE, juni 2013

