



HP Proactive Care Services – Onsite Analysis optie

Aanvulling op de servicedatasheet

Specificaties

Service	Beschrijving
Onsite Analysis	<p>Onsite Analysis is een optionele leveringsmethode voor bepaalde proactieve rapportagefuncties van de HP Proactive Care en HP Proactive Care Advanced service. De optie is bedoeld voor klanten die, vanwege hun beveiligingsbeleid, HP's remote supporttechnologie niet volledig kunnen installeren. Deze optie is niet als afzonderlijke service beschikbaar.</p> <p>Bij aanschaf van deze optie biedt HP onsite analyse met de hieronder genoemde frequentie als alternatief voor de analyse op afstand van firmwareversies met geprioriteerde HP aanbevelingen en advies over best practices om de IT-prestaties van klanten te waarborgen en problemen te voorkomen. De onsite analyse en de voornaamste kenmerken van de service (zoals beschreven in deze bijlage) vervangen HP's standaard firmware- en softwareversierapport en het HP Proactive Scan-rapport die gewoonlijk worden gemaakt met HP's remote supporttechnologie als onderdeel van Proactive Care support of Proactive Care Advanced support.</p> <p>In het kader van deze onsite analyse stelt een technisch consultant van HP specifieke rapporten samen en doet hij aanbevelingen voor maximaal 10 apparaten die ondersteund worden onder één HP Proactive Care of HP Proactive Care Advanced supportovereenkomst op één locatie van de klant. De consultant maakt daarbij gebruik van onsite HP tools en data-analyse. Het rapport wordt door de technische consultant van HP aan de klant verstrekt, maar het wordt niet gepubliceerd op het HP Support Center, tenzij de klant HP verzoekt om dit te doen. Alle gegevens van de klant die tijdens levering van de service worden verzameld, blijven op locatie bij de klant. Indien gewenst kunnen extra dagen voor Onsite Analysis worden aangeschaft voor extra HP apparaten naast de 10 apparaten die door de optie worden gedekt.</p> <p>Deze bijlage beschrijft de alternatieve kenmerken die door aanschaf van deze optie samen met HP Proactive Care of HP Proactive Care Advanced support wordt verkregen. Nadere informatie over de onderliggende supportservices is te vinden in de datasheet van HP Proactive Care of HP Proactive Care Advanced.</p>
Vereisten	<p>Deze optie is alleen beschikbaar voor klanten die HP Proactive Care of HP Proactive Care Advanced supportdekking hebben aangeschaft.</p>
Verplichtingen van de klant	<p>De klant dient een geschikt Microsoft® Windows®-platform beschikbaar te stellen om de noodzakelijke analysetools en software te hosten. Alle vereiste tools en software blijven het eigendom van HP. Na uitvoering van de onsite analyse worden ze verwijderd.</p>
Basiskenmerken	
Vorbereiding en planning van bijeenkomsten	<p>HP bezoekt de klant tweemaal per jaar om de Proactive Care Onsite Analysis serviceactiviteiten uit te voeren, de voor de analyse vereiste software te installeren en de uitkomsten te bespreken. Bij het voorbereiden en plannen van elke assessment bespreken HP en de klant de geldende beveiligingsbeperkingen en -vereisten en HP's toegang tot de locatie.</p>
Analyse van firmwareversies en aanbevelingen	<p>HP bezoekt tweemaal per jaar de locatie van de klant om een analyse te maken en voorbereidingen te treffen voor een assessment met HP's aanbevelingen voor de door HP Proactive Care en/of Proactive Care Advanced ondersteunde apparaten. Ter voorbereiding van de analyse worden softwaretools geïnstalleerd om lokaal versie-informatie te verzamelen en te analyseren en de noodzakelijke aanbevelingen over versies te bepalen. De klant ontvangt een rapport met aanbevolen firmwareversies voor de ondersteunde HP servers, storage- en netwerkproducten. Het rapport wordt na afloop met de klant besproken.</p>
Advies over best practices	<p>Eenmaal per jaar bezoekt HP de klant op locatie. Dan worden de firmware-aanbevelingen overhandigd en wordt de nieuwste HP best practice informatie over de door Proactive Care/Proactive Care Advanced ondersteunde apparaten besproken. HP bepaalt samen met de klant de beste methode om proactief configuratieproblemen op te sporen met HP tools en repository's. Daaronder valt tevens assistentie bij installatie en gebruik van de nieuwste HP Smart Update Manager (SUM) software voor het beheer van firmwareupdates, het evalueren van beschikbare status- en foutbestanden en, indien nodig, het verkrijgen van best practice configuratie-informatie voor specifieke servicebewakingsproducten.</p> <p>Deze optie omvat één standaard werkdag per jaar advies over best practices, die aansluitend op de firmwareversie-analyse gepland wordt.</p>

Service	Beschrijving
Softwareupdate-bulletin(s)	<p>In het kader van de onsite firmwareversie-analyse verstrekt HP de klant algemene software-aanbevelingen, die bedoeld zijn om kritische lacunes bij individuele apparaten op te lossen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Voor HP-UX biedt HP informatie over de nieuwste Quality Pack patchbundel(s). Periodiek worden Quality Pack patchbundels gepubliceerd, die de meest betrouwbare en best geteste set patches voor uw systeem bevatten.• Voor Microsoft-besturingssystemen verstrekt HP een schriftelijke Microsoft Service Pack briefing met informatie over de nieuwste versie van het Microsoft besturingssysteem en servicepacks voor serverapplicaties.• Voor het Linux-besturingssysteem evalueert HP de Linux-patchmeldingen van Linux-leveranciers en adviseert zij welke patches geschikt zijn voor de omgeving van de klant (op basis van Red Hat- en SUSE Linux-versies).• Voor VMware en Microsoft Hyper-V hypervisors evalueert HP de patchmeldingen van de leveranciers en doet zij aanbevelingen voor patches die geschikt zijn voor de omgeving van de klant.
Installatie van updates	<p>Installatie van firmware- of softwareupdates, patches of revisies is niet in de supportoptie inbegrepen. Indien nodig kunnen dergelijke updates tegen aparte betaling door HP geïnstalleerd worden.</p>
Onsite Analysis, een extra dag	<p>Deze service dekt tot 10 door HP Proactive Care of HP Proactive Care Advanced ondersteunde apparaten op één locatie van de klant. Klanten die dekking wensen voor meer dan 10 apparaten, kunnen een extra dag Onsite Analysis aanschaffen om de service uit te breiden met 10 extra apparaten. HP adviseert voor elke 10 extra apparaten één extra dag aan te schaffen.</p>
Bestelinformatie	<p>HP Proactive Care Onsite Analysis configureerbare/flexibele Care Pack services zijn als volgt leverbaar:</p> <ul style="list-style-type: none">• H8Q83AX HP Proactive Care Onsite Analysis Service• H8Q83AX HP Proactive Care Onsite Analysis Service, extra dag <p>HP Proactive Care Onsite Analysis contractuele services zijn als volgt leverbaar:</p> <ul style="list-style-type: none">• H8Q83AC HP Proactive Care Onsite Analysis Service• H8Q84AC HP Proactive Care Onsite Analysis Service, extra dag <p>Uw HP account manager of HP reseller kan u een complete lijst geven van niet-configureerbare/vaste Care Pack Services voor HP Proactive Care Onsite Analysis.</p>

Gebruik van speciale tools voor de Onsite Analysis activiteit: Om levering van de onsite analyse door HP mogelijk te maken dient de klant bepaalde softwaresysteem- en netwerkanalyseprogramma's ("Speciale servicetools") te installeren en uit te voeren of dit door HP te laten doen. De Speciale servicetools zijn en blijven het exclusieve eigendom van HP en worden 'as is' geleverd. De klant mag de Speciale servicetools niet verkopen, overdragen, toewijzen, in onderpand geven of deze op enige wijze bezwaren of doorgeven. Na voltooiing van de onsite analyse-activiteit dient de klant HP toe te staan de Speciale servicetools te verwijderen of kan HP de klant toestemming verlenen dit zelf te doen, mits de klant HP een schriftelijke verklaring verstrekt dat de verwijdering met succes is uitgevoerd.

Meld u aan voor updates
hp.com/go/getupdated



© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande aankondiging 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 en Windows zijn in de V.S. geregistreerde handelsmerken van de Microsoft-groep.

4AA5-4935NLE, oktober 2014

