

HP Support Plus Service

HP Care Pack Services



HP Support Plus Service omvat uitgebreide hardware- en softwareservices die u in staat stellen de beschikbaarheid van uw IT te verhogen. HP technici werken samen met uw IT-team aan het oplossen van hardware- en softwareproblemen in producten van HP en geselecteerde andere fabrikanten.

Als HP updates voor software en handleidingen uitbrengt, worden deze aan uw systeembeheerder of vertegenwoordiger geleverd. Updates voor geselecteerde, door HP ondersteunde softwareproducten van andere fabrikanten worden geleverd zodra deze door de oorspronkelijke softwarefabrikant worden uitgebracht. Deze service omvat tevens de licenties voor het gebruiken en kopiëren van software-updates op alle systemen die door de oorspronkelijke softwarelicentie van HP of de andere fabrikant werden gedekt.

Deze service biedt tevens elektronische toegang tot uitgebreide product- en supportinformatie, met behulp waarvan uw IT-medewerkers essentiële informatie kunnen vinden. Voor producten van andere fabrikanten is deze toegang afhankelijk van de beschikbaarheid van de informatie bij de fabrikant.

Voordelen

- Hogere uptime van de IT-infrastructuur
- Support voor HP producten en geselecteerde multi-vendor hardware- en softwareproducten
- Mogelijkheid om via abonnementen te besparen op de aanschafkosten voor afzonderlijke updatelicenties
- Systeembeheerders ontvangen bericht als nieuwe software-updates beschikbaar zijn
- Hogere systeemprestaties en minder downtime als gevolg van softwaredefecten

Kenmerken van de service

- On-site hardwaresupport
- Materiaal
- Werken tot het probleem is opgelost
- Softwaresupport
- Escalatiebeheer
- Keuze uit dekkingstijden
- On-site responstijden voor hardwaresupport
- Licentie voor het gebruiken en kopiëren van software-updates
- Updates van softwareproducten en documentatie
- Remote problemdiagnose en support
- Toegang tot elektronische supportinformatie en services
- Elektronische remote bewaking en support, standaardconfiguratie

Specificaties

Tabel 1. Kenmerken

Kenmerk	Specificaties
On-site hardwaresupport	<p>Bij technische hardwareproblemen die volgens HP niet op afstand kunnen worden opgelost, zorgt een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger ervoor dat de gedekte hardwareproducten weer operationeel worden. Bij bepaalde printers, pc's, ProLiant servers, servers met Intel® Pentium® en Xeon® processoren, netwerk- en opslagproducten kan HP naar eigen inzicht kiezen voor vervanging van de producten in plaats van reparatie. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. De vervangen producten worden het eigendom van HP.</p> <p>Daarnaast kan HP technische verbeteringen installeren om een correcte werking van de hardwareproducten te garanderen en de compatibiliteit met door HP geleverde vervangende hardwareonderdelen te handhaven. HP kan, naar eigen inzicht, eventuele firmware-updates installeren die volgens HP noodzakelijk zijn om het gedekte product correct te laten werken of om support door HP mogelijk te maken.</p>
Materiaal	<p>HP levert alle onderdelen en materialen voor support die nodig zijn om de gedekte apparatuur werkend te houden, inclusief onderdelen en materiaal voor beschikbare en aanbevolen technische verbeteringen. Vervangende onderdelen zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. Vervangen onderdelen worden het eigendom van HP. Als preventief onderhoud is aangeschaft, levert HP de onderhoudskits.</p>
Werken tot het probleem is opgelost	<p>Als de geautoriseerde HP vertegenwoordiger op locatie bij de klant is gearriveerd, levert deze de service (on-site of remote, naar goeddunken van HP) totdat de producten operationeel zijn of zo lang er een redelijke voortgang wordt geboekt. Het werk kan tijdelijk worden onderbroken als extra onderdelen of resources vereist zijn, maar wordt hervat zodra deze beschikbaar zijn.</p> <p>Werken tot het probleem is opgelost is niet altijd van toepassing op on-site support van desktop pc's, mobiele producten, printers en consumentenproducten.</p>
Softwaresupport	<p>Nadat een softwareprobleem is gelogd, neemt een technicus van het HP Response Center binnen 2 uur contact op. Supportverzoeken die buiten de dekkingstijden binnenkomen, worden gelogd op de volgende dag waarop de klant een dekkingstijd heeft (dit kan per regio verschillen). HP biedt correctieve support om aanwijsbare en door de klant reproduceerbare problemen met softwareproducten op te lossen. HP biedt ook support bij het opsporen van problemen die moeilijk te reproduceren zijn. De klant ontvangt assistentie bij het opsporen en oplossen van problemen met configuratieparameters.</p>
Escalatiebeheer	<p>HP kent formele escalatieprocedures voor het oplossen van complexe problemen. Het lokale HP kantoor coördineert de probleemescalatie en kan daarbij een beroep doen op de expertise van technici van HP en andere geselecteerde leveranciers.</p>
Keuze uit dekkingstijden	<p>De dekkingstijden geven aan wanneer de on-site of remote services beschikbaar zijn. Serviceverzoeken die buiten deze periode worden ontvangen, worden gelogd voor de volgende dag waarvoor een dekkingstijd bestaat.</p> <p>Voor in aanmerking komende producten zijn de volgende responstijden beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Uitgebreide kantooruren en standaard werkdagen: services worden geleverd tussen 8.00 uur en 21.00 uur lokale tijd van maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen.• 24x7: service is 24 uur per dag beschikbaar van maandag tot en met zondag, inclusief alle algemeen erkende feestdagen. <p>Dekkingstijden kunnen per locatie variëren. Neem contact op met het HP verkooppunt voor gedetailleerde informatie over de beschikbaarheid.</p>
On-site responstijden voor hardwaresupport	<p>De on-site responstijd is de periode tussen het moment waarop het eerste serviceverzoek door het HP Response Center wordt ontvangen en gelogd en het moment dat een geautoriseerd HP vertegenwoordiger op de locatie van de klant arriveert, mits deze periode binnen de dekkingstijd valt.</p> <p>De volgende on-site responstijden zijn beschikbaar voor in aanmerking komende hardwareproducten:</p> <ul style="list-style-type: none">• Respons op de volgende dag: een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert op de locatie van de klant en begint met de hardware-onderhoudsservice op de eerstvolgende dag nadat het serviceverzoek is gelogd, mits dit moment binnen de contractuele dekkingstijd valt.• Respons binnen 4 uur: een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert op de locatie van de klant en begint met de hardware-onderhoudsservice binnen vier uur nadat het serviceverzoek is gelogd, mits dit moment binnen de contractuele dekkingstijd valt.
Licentie voor het gebruiken en kopiëren van software-updates	<p>De klant ontvangt een licentie voor het gebruiken van de software-updates van HP of de andere fabrikant voor elk systeem, iedere processor, processor-core of eindgebruiker (met originele softwarelicentie) die door deze service wordt gedekt.</p> <p>De licentievoorwaarden zijn zoals beschreven in de HP voorwaarden van de vereiste onderliggende softwarelicentie van de klant, of overeenkomstig de huidige licentievoorwaarden van de andere softwarefabrikant (indien van toepassing), inclusief eventuele aanvullende softwarelicentievoorwaarden die gelden voor de in het kader van deze service geleverde software-updates.</p>
Updates van software-producten en documentatie	<p>Als HP updates voor HP software uitbrengt, worden de nieuwste revisies van de software en handleidingen aan de systeembeheerder of vertegenwoordiger van de klant geleverd. Voor geselecteerde ondersteunde software van derden levert HP de updates als deze door de oorspronkelijke softwarefabrikant worden uitgebracht, of instructies voor het rechtstreeks verkrijgen van de updates van de andere fabrikant. Voor bepaalde producten kan de klant kiezen op welke media ze worden aangeleverd. Via deze service ontvangt de klant tevens een toegangscode of licentiesleutel, of instructies voor het verkrijgen daarvan indien dat nodig is voor het installeren of gebruiken van de nieuwste softwarerevisie.</p>

Specificaties

Tabel 1. Kenmerken (vervolg)

Kenmerk	Specificaties
Remote probleemdiagnose en support	<p>Als de klant een serviceverzoek heeft ingediend via een speciaal HP support telefoonnummer, werkt HP tijdens de dekkingsuren met de klant om het hardwareprobleem vast te stellen en het probleem remote te bepalen en op te lossen. Alvorens on-site assistentie te leveren, kan HP remote diagnose starten via elektronische tools voor remote support (indien beschikbaar) die toegang bieden tot de gedekte producten of op andere wijze proberen het probleem remote op te lossen.</p> <p>Ongeacht de dekkingsperiode van de klant kunnen problemen met gedekte hardware 24 uur per dag en 7 dagen per week telefonisch of elektronisch (afhankelijk van lokale beschikbaarheid) aan het HP Response Center worden gemeld. HP bevestigt de ontvangst van het serviceverzoek en meldt dit op de volgende dekkingsdag aan het lokale kantoor. HP houdt het recht om de uiteindelijke oplossing van alle gerapporteerde problemen te bepalen. On-site respons of call-to-repair tijden voor serviceverzoeken die elektronisch of buiten de dekkingstijd worden ingediend, kunnen afwijken.</p>
Toegang tot elektronische supportinformatie en services	<p>Als onderdeel van deze service biedt HP toegang tot commercieel beschikbare elektronische en web-gebaseerde tools. De klant heeft toegang tot:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bepaalde faciliteiten die beschikbaar zijn voor geregistreerde gebruikers, zoals het downloaden van geselecteerde HP software- en firmwarepatches; een abonnement op hardware-gerelateerde proactieve servicemeldingen; deelname aan supportforums voor het oplossen van problemen en het delen van best practices met andere geregistreerde gebruikers.• Uitgebreid web-gebaseerd zoeken in technische supportdocumenten om de oplossing van het probleem te bespoedigen.• Support Case Manager, een tool om vragen direct bij het HP Solution Center in te dienen. Support Case Manager Center helpt problemen snel op te lossen met een pre-kwalificatieproces dat het support- of serviceverzoek doorstuurt naar een technicus die gekwalificeerd is om de vraag te beantwoorden. Via deze tool kan de status van elk ingediend support- of serviceverzoek worden bekeken (ook van telefonisch ingediende verzoeken).• 'HP Live' functionaliteit om direct te communiceren met een on-line HP supporttechnicus tijdens standaard dekkingstijden (08.00 tot 17.00 uur) op werkdagen, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen. Door deling van browsercontent helpt de HP supporttechnicus de klant naar de juiste on-line informatie te navigeren waarmee het probleem kan worden opgelost. Deze real-time on-line hulp is toegankelijk via de 'HP Live' knop op de geselecteerde website.• Doorzoeken van knowledge databases van HP of andere fabrikanten naar bepaalde producten van andere fabrikanten, om productinformatie op te halen, antwoorden op supportvragen te vinden, deel te nemen aan supportforums en softwarepatches te downloaden.
Elektronische remote bewaking en support, standaardconfiguratie	<p>Elektronische remote bewaking en support (standaardconfiguratie) met real-time remote beheer van hardwarevoorvallen verschaft klanten, mits zij aan bepaalde minimumeisen voldoen, diagnosesoftware voor in aanmerking komende producten. Deze software bewaakt de hardwarestatus en genereert meldingen wanneer bepaalde vooraf gedefinieerde condities worden gedetecteerd. Meldingen worden doorgestuurd naar HP voor evaluatie en eventuele supportacties. Met toestemming van de klant en naar eigen inzicht van HP kan een HP supporttechnicus zich remote toegang verschaffen tot het netwerk, om de problemen snel op te sporen en te verhelpen. Het HP verkoopkantoor kan meer informatie verschaffen over de minimumeisen.</p>

Reiszones

Respondtijden kunnen niet gegarandeerd worden voor de Waddeneilanden.

Dekking

HP Hardware Support Onsite Service dekt HP of Compaq hardwareproducten en alle door HP geleverde interne componenten (zoals HP Jetdirect kaarten, geheugen en cd-rom drives), plus aangesloten accessoires van de merken HP en Compaq die samen met het hoofdproduct zijn aangeschaft, zoals muis, toetsenbord, dockingstation en externe monitor.

Voor sommige servers en opslagproducten worden CPU's, vaste schijven en andere belangrijke interne en externe componenten gedekt als de support daarvoor is geconfigureerd en deze worden vermeld in de apparatuurlijst van het contract (indien van toepassing).

Bij HP Care Pack Services met "alleen desktop/workstation/thin client/notebook" dekking vallen externe monitoren en dockingstations niet onder de service.

Dekking voor geselecteerde multi-vendorsystemen omvat alle standaard door de vendor geleverde interne componenten, plus de externe monitor, toetsenbord en muis.

Verbruiksartikelen zoals – maar niet beperkt tot – batterijen en Tablet PC pennen, onderhoudskits en andere supplies, evenals gebruikersonderhoud en niet-HP apparatuur, worden niet gedekt door de service.

Voor componenten die niet meer leverbaar zijn, kan een upgradepad vereist zijn. HP adviseert in overleg met de klant een vervanging. Niet alle componenten worden in alle landen gedekt; dit is afhankelijk van de lokale supportcapaciteit.

Voor ProLiant servers en opslagsystemen dekt de service de voor de server gekwalificeerde interne hardware-opties van HP die tegelijk of later zijn aangeschaft, plus 22-inch (en kleinere) monitoren en UPS toweropties tot 3kVA; voor deze items geldt hetzelfde serviceniveau gedurende dezelfde dekkingsperiode als voor de server. De UPS-batterij valt niet onder de dekking. Standaard garantievoorwaarden zijn van toepassing.

Voor servers of opslagsystemen die in een rack zijn geïnstalleerd, dekt de service ook alle door HP gekwalificeerde rackopties in hetzelfde rack. HP Care Pack Services voor de HP BladeSystem behuizing dekken de patchpanelen, door HP ondersteunde Ethernet netwerkkinterconnects, voedingsbehuizing met voedingsmodules en stroomvoorziening.

Verplichtingen van de klant

Indien van toepassing moet de klant de gedekte hardware en het HP Care Pack direct registreren, zoals vastgelegd in de HP Care Pack supportovereenkomst.

Voor serviceniveaus met een on-site responstijd van vier uur kan (naar inzicht van HP) een remote verbinding en speciale apparatuur vereist zijn. Als remote support voor het gedekte product beschikbaar en noodzakelijk is, moet de klant HP remote toegang bieden om in aanmerking te komen voor de gekozen on-site responstijd van vier uur.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om HP te assisteren bij het remote oplossen van problemen. De klant zal:

- Alle informatie verschaffen die HP nodig heeft om tijdige en professionele remote support te verlenen en HP in staat te stellen het supportniveau te bepalen
- Zelftests starten en andere diagnose tools en diagnoseprogramma's installeren en uitvoeren
- Firmware-updates en patches installeren indien dit door de klant zelf kan worden gedaan
- Op verzoek van HP andere redelijke activiteiten uitvoeren om HP te helpen bij het identificeren en oplossen van het probleem

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om door de klant te installeren kritische firmware-updates en door de klant te vervangen onderdelen en vervangende producten die aan hem geleverd zijn, te tijdig te installeren.

Als door de klant te vervangen onderdelen worden geleverd om een probleem op te lossen, dient de klant het defecte onderdeel binnen een door HP bepaalde periode te retourneren. Indien HP het defecte onderdeel niet binnen de vastgestelde periode ontvangt, of als het onderdeel bij ontvangst fysiek beschadigd is, dient de klant een door HP vastgestelde vergoeding te betalen voor het betreffende onderdeel.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om zich te registreren bij HP's elektronische faciliteit om de productinformatie te verkrijgen en proactieve meldingen te ontvangen over andere beschikbare services.

De klant dient alle originele softwarelicenties, upgrade-licentie-overeenkomsten en licentiesleutels te bewaren en op verzoek aan HP te overleggen.

Wanneer de klant bericht ontvangt dat een nieuwe revisie van de software beschikbaar is – schriftelijk of per e-mail – is het de verantwoordelijkheid van de klant om op het bericht te reageren als deze de nieuwe software-update wenst te ontvangen.

Beperkingen van de service

Software-updates zijn niet voor alle softwareproducten beschikbaar. Op verzoek levert HP de klant een lijst van softwareproducten waarvoor momenteel geen software-updates beschikbaar zijn. Als dit servicekenmerk niet beschikbaar is, wordt het niet opgenomen in de HP Software Support Service.

Voor sommige producten omvatten software-updates slechts kleine wijzigingen; nieuwe versies of revisies moeten dan apart worden aangeschaft. Op verzoek levert HP de klant een lijst van softwareproducten waarvoor nieuwe versies of revisies niet in de prijs van software-updates zijn inbegrepen. De prijs voor nieuwe versies of revisies van deze softwareproducten is niet inbegrepen in de HP Software Updates Service.

Voor klanten met meerdere systemen op dezelfde locatie kan HP het aantal fysieke mediasets met software- en documentatie-updates beperken dat in het kader van deze software-update service wordt geleverd.

Softwaresupport moet worden aangeschaft voor ieder systeem in de omgeving van de klant waarvoor support vereist is.

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via remote diagnose en support, on-site service, andere servicemethoden, of een combinatie daarvan. HP kan de klant per koerier onderdelen leveren die deze zelf kan installeren, zoals toetsenbord, muis of andere onderdelen die zijn geclassificeerd als Customer Self Repair Parts, of een gehele vervangende eenheid. HP bepaalt de passende leveringsmethode die de meest effectieve en snelle ondersteuning biedt aan de klant.

Een on-site responstijd is niet van toepassing als de service via remote diagnose, remote support of andere hierboven beschreven methoden kan worden geleverd.

Bij volledig redundante opslagtechnologieën (bijv. de XP storage array) geldt de responstijd voor door HP in redelijkheid als kritisch aangemerkte problemen die de bedrijfsvoering nadelig beïnvloeden. Responstijden voor niet-kritische serviceverzoeken kunnen variëren.

De volgende services vallen onder meer buiten deze service:

- Herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en data
- Operationele tests van applicaties of extra tests waarom de klant heeft verzocht
- Probleemoplossing voor verbindings- of compatibiliteitsproblemen
- Support voor netwerk-gerelateerde problemen
- Services die nodig zijn doordat de klant nagelaten heeft een door HP aan de klant geleverde systeemfix, reparatie, patch of modificatie te implementeren
- Services die nodig zijn doordat de klant eerder advies van HP om de betreffende problemen te voorkomen niet heeft opgevolgd

Toepasselijkheid

Om in aanmerking te komen voor aanschaf van deze service, dient de klant over een geldige licentie te beschikken voor het gebruik van de meest recente revisie van het softwareproduct op het moment dat de looptijd van de service-overeenkomst ingaat. In andere gevallen kan een extra heffing gelden om de service toegankelijk te maken voor de klant.

Bestelinformatie

De beschikbaarheid van servicekenmerken en service-niveaus kan per locatie variëren en kan beperkt zijn tot specifieke producten en locaties.

Meer informatie

Neem voor meer informatie over HP Services contact op met het HP verkoopkantoor of uw reseller, of kijk op de HP website:

www.hp.nl/services

www.hp.nl/carepack

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP behoudt zich het recht voor om zonder voorafkondiging wijzigingen aan te brengen in materialen, specificaties of accessoires. 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. HP is niet aansprakelijk voor technische of andere fouten of omissies in dit materiaal.

