



Prior Software Version Support en Mature Software Product Support

Contractual Services, onderdeel van HP Care

Voordelen van de service

- Toegang tot technische HP resources voor probleemoplossing
- De mogelijkheid om een oudere softwareversie te blijven gebruiken terwijl u de migratie voorbereidt naar een nieuwe versie die wordt ondersteund door HP Software Technical Support
- De mogelijkheid om een ondersteund uitontwikkeld softwareproduct te gebruiken dat vereist is voor uw bedrijfsoplossing of bepaalde applicaties

Servicekenmerken

- Toegang tot technische resources
- Probleemanalyse en -oplossing
- Probleemisolatie
- Elektronische softwareondersteuning
- Support voor softwarefuncties en operationele support
- Remote toegang
- Advies bij installatie
- Flexibele dekingsperioden
- Flexibele responstijden
- Escalatiebeheer voor sustaining engineering
- Extra aangewezen contactpersonen
- Onsite support op verzoek van de klant

Prior Software Version Support en Mature Software Product Support services bieden remote technische softwaresupportservice voor geselecteerde oudere producten of oudere versies van HP software. Deze services kunnen ook bepaalde, door HP ondersteunde producten van andere fabrikanten omvatten.

Eerdere versies van softwareproducten zijn niet-huidige softwareversies die nog beschikbaar zijn voor verkoop. Actieve softwareontwikkeling van toekomstige versies vindt nog plaats. Software Updates Service wordt niet geboden voor eerdere softwareversies, maar is beschikbaar voor de huidige versie, zodat u kunt updaten naar de nieuwste versie als u daar klaar voor bent. Hoewel Software Updates Service geen vereiste is voor Prior Software Version Support, wordt het wel aangeraden. Als u vervolgens wilt updaten naar de huidige softwareversie, moet u beschikken over een HP Supportovereenkomst die de Software Updates Service omvat, of een return-to-support vergoeding betalen.

'Mature', of uitontwikkelde, softwareproducten zijn huidige softwareproducten waarvoor geen nieuwere versies meer worden ontwikkeld. Software Updates Service is niet beschikbaar voor uitontwikkelde producten.

Prior Software Version Support en Mature Software Product Support services omvatten tevens de hulp van HP technici bij het oplossen van problemen met softwareimplementatie of -gebruik.

Met Prior Software Version Support en Mature Software Product Support services heeft uw IT-afdeling snelle, betrouwbare toegang tot HP Global Solution Centers. Supporttechnici van het HP Global Solution Center werken met uw IT-team samen. Ze geven advies over softwarefuncties en het gebruik, bieden probleemdiagnose en oplossingen en sporen softwaredefecten op. Supportservices met sustaining engineering omvatten tevens de mogelijkheid om indien nodig nieuwe softwarepatches te creëren.

Voor veel producten omvatten deze services sustaining engineering, waarbij HP een beroep doet op de expertise van de beste probleemoplossingsspecialisten van HP en technici van derde partijen. Voor andere producten wordt support geleverd zonder sustaining engineering en zijn alleen technische resources beschikbaar in HP Global Solution Centers.

Deze services bieden tevens elektronische toegang tot uitgebreide product- en supportinformatie, met behulp waarvan uw IT-medewerkers essentiële (commercieel verkrijgbare) informatie kunnen vinden.

Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Basiskenmerken van de service	
Toegang tot technische resources	De klant heeft toegang tot technische resources van HP via telefoon, elektronische communicatie of fax (indien beschikbaar) voor hulp bij het oplossen van problemen met de implementatie of het gebruik van de software.
Probleemanalyse en -oplossing	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. Daarnaast ontvangt de klant hulp bij het opsporen en identificeren van problemen met configuratieparameters voor ondersteunde configuraties.
Probleemisolatie	HP biedt probleemisolatie voor het softwareproduct. De klant wordt geïnformeerd als het probleem de hardware van de klant betreft. Als de hardware van de klant wordt gedekt door een Hardware Maintenance Onsite serviceovereenkomst, wordt uit naam van de klant een servicecall gelogd. Voor problemen met hardware die niet door een Hardware Maintenance Onsite serviceovereenkomst wordt gedekt, wordt – als de klant daarmee instemt – een per-call serviceverzoek gelogd.
Elektronische software-ondersteuning	Als onderdeel van de service biedt HP toegang tot elektronische en webgebaseerde tools en services voor software. De klant heeft toegang tot bepaalde faciliteiten die beschikbaar zijn voor geregistreerde gebruikers, zoals zoeken in technische supportdocumenten en kennisdatabases om problemen sneller op te lossen, het downloaden van geselecteerde HP software- en firmwarepatches, deelname aan supportforums voor het oplossen van problemen en het delen van best practices met andere geregistreerde gebruikers, plus de mogelijkheid om met een webgebaseerde tool vragen rechtstreeks aan het HP Global Solution Center te sturen en de status van serviceverzoeken te bekijken.
Support voor software-functies en operationele support	HP verschaft commercieel beschikbare informatie over de nieuwste productkenmerken, bekende problemen en beschikbare oplossingen en biedt operationeel advies en hulp.
Remote toegang	Naar inzicht van HP en met toestemming van de klant kunnen geselecteerde tools voor remote toegang worden ingezet bij de probleemoplossing. HP is hierdoor in staat interactief met de klant te werken en remote diagnoses te stellen bij problemen met het systeem van de klant. De klant kan ervoor kiezen om tools voor remote toegang in te zetten bij de afhandeling van serviceverzoeken. Hierbij mogen alleen door HP geleverde en goedgekeurde tools worden gebruikt.

Tabel 1. Servicekenmerken (vervolg)

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Advies bij installatie	<p>Klanten ontvangen beperkt advies bij problemen met de installatie van een softwareproduct of bij vragen over de juiste installatiemethode of bij het updaten van standalone applicaties. Advies wordt ook geboden voor softwareproducten die in een netwerkgeving zijn geïnstalleerd.</p> <p>Dit servicekenmerk strekt zich niet uit tot downloaden van complete softwareproducten of stapsgewijze hulp bij de gehele installatieprocedure. Dergelijke services zijn beschikbaar tegen een extra vergoeding en kunnen apart bij HP worden aangeschaft.</p>
Flexibele dekkingperiodes	<p>De dekkingperiode is de tijd dat services beschikbaar zijn. Flexibele dekkingstijden zijn beschikbaar om de service aan te passen aan de behoeften van de gebruiker.</p>
Flexibele responstijden	<p>De responstijd is de periode tussen het moment waarop het eerste serviceverzoek door HP wordt ontvangen en gelogd en het moment dat een geautoriseerd HP vertegenwoordiger de klant belt om het verzoek te bespreken, mits deze tijd binnen de dekkingperiode valt.</p> <p>De volgende responstijden zijn beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respons binnen 2 uur: Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger neemt contact op met de klant en begint met de softwaresupportservice binnen 2 uur nadat het serviceverzoek is gelogd, mits dit moment binnen de contractuele dekkingperiode valt. • Respons binnen 1 uur: Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger neemt contact op met de klant en begint met de softwaresupportservice binnen 1 uur nadat het serviceverzoek is gelogd, mits dit moment binnen de contractuele dekkingperiode valt.
Extra servicekenmerken	<p>Dit is een extra servicekenmerk voor Prior Software Version Support met Sustaining Engineering en Mature Software Product Support met Sustaining Engineering.</p>
Escalatiebeheer voor sustaining engineering	<p>HP kent formele escalatieprocedures voor het oplossen van complexe problemen voor Prior Software Version Support of Mature Software Product Support services waarbij sustaining engineering inbegrepen is. HP coördineert de probleemescalatie en schakelt daarbij ervaren probleemoplossingsexperts van HP en andere geselecteerde leveranciers in.</p>

Tabel 2. Optionele servicekenmerken

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Extra aangewezen contactpersonen	<p>Support voor drie aangewezen contactpersonen van de klant is inbegrepen. De klant kan optionele support voor extra contactpersonen aanschaffen.</p>
Onsite support op verzoek van de klant	<p>De klant kan onsite supportservices van een technisch HP softwarespecialist aanschaffen. Deze optie is beschikbaar voor klanten die remote softwaresupportservices geen acceptabel alternatief vinden.</p>

Verantwoordelijkheden van de klant

De klant zal:

- alle bij deze service behorende originele softwarelicenties, licentieovereenkomsten, licentiecodes en registratiegegevens van abonnementsservices bewaren en op verzoek aan HP overleggen
- alle softwareproducten gebruiken volgens de huidige HP voorwaarden van de vereiste onderliggende HP softwarelicentie van de klant of, indien van toepassing, volgens de huidige licentievoorwaarden van een andere softwarefabrikant, inclusief eventuele aanvullende softwarelicentievoorwaarden die gelden voor de in het kader van deze service geleverde softwareupdates
- zich registreren bij een door HP of een derde partij gehoste elektronische faciliteit om softwareproductinformatie te verkrijgen en softwarepatches te downloaden

Beperkingen van de service

De hier gespecificeerde responstijd wordt gegeven als gemiddelde initiële responstijd op supportverzoeken van klanten. Responstijddoelen zijn geen wettelijke vereiste en HP is niet verplicht om altijd binnen de genoemde tijd te reageren.

Prior Software Version Support en Mature Software Product Support services zonder sustaining engineering zijn beperkt tot binnen HP's wereldwijde serviceleveringsorganisatie beschikbare resources.

Voor problemen die niet door de serviceorganisatie kunnen worden opgelost met advies of het verstrekken van een commercieel verkrijgbare softwarepatch wordt een workaround geboden, indien HP deze beschikbaar kan maken. Problemen worden niet geëscaleerd naar technici van HP of een andere fabrikant.

Vereisten voor de service

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 de software op het moment dat de looptijd van de supportovereenkomst ingaat. In andere gevallen kan een meerprijs gelden om de service toegankelijk te maken voor de klant.

Deze service moet worden aangeschaft voor elk systeem, iedere processor of eindgebruiker in de omgeving van de klant waarvoor support vereist is.

Software Updates Service is geen vereiste voor Prior Software Version Support. Het wordt echter met klem aangeraden, omdat het de overstap naar een softwareversie die wordt ondersteund door Software Technical Support vergemakkelijkt en de return-to-support vergoeding die anders in rekening zou worden gebracht overbodig maakt.

Bestelinformatie

Deze services kunnen worden aangeschaft met de volgende productnummers:

- Prior Software Version met Sustaining Engineering Support (HJ903AC)
- Prior Software Version zonder Sustaining Engineering Support (HJ904AC)
- Mature Software Product met Sustaining Engineering Support (HJ905AC)
- Mature Software Product zonder Sustaining Engineering Support (HJ906AC)

Kijk voor meer informatie op
hp.com/go/cpc

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

Voor HP Services gelden de van toepassing zijnde HP Terms and Conditions of Service, die bij aankoop aan de Klant worden verstrekt of getoond. Mogelijk heeft de klant volgens de geldende lokale wetgeving nog andere rechten, de HP Terms and Conditions of Service en de HP garantie op uw HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

© Copyright 2009, 2015 HP Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De van toepassing zijnde garanties voor HP producten en diensten zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantiebepalingen die bij dergelijke producten en diensten op fysieke en/of elektronische wijze worden meegeleverd of gepubliceerd op website(s) van HP. Niets in dit document mag als een aanvullende garantie worden opgevat. HP is niet aansprakelijk voor technische en/of redactionele fouten c.q. weglatingen in dit document.

