

Software Technical Support Service



Care Pack en Contractual Services, onderdeel van HP Care

Voordelen van de service

- Contact met gespecialiseerde technische HP resources zodat problemen sneller zijn opgelost
- Schept de condities voor betere systeemprestaties en minder downtime door softwaredefecten
- Betrouwbare responstijden

Servicekenmerken

- Toegang tot technische resources
- Probleemanalyse en -oplossing
- Probleemisolatie
- Escalatiebeheer
- Elektronische softwareondersteuning
- Support voor softwarefuncties en operationele support
- Remote toegang
- Advies bij installatie
- Flexibele dekkingperiodes
- Flexibele responstijden
- Extra aangewezen contactpersonen (optie bij Contractual Services)
- Onsite support op verzoek van de klant (optie bij Contractual Services)

Software Technical Support Service biedt uitgebreide remote softwareondersteuning voor HP software en geselecteerde softwareproducten van andere fabrikanten.

Software Technical Support geeft uw IT-team snelle, betrouwbare toegang tot HP Global Support Centers. De technici van HP werken met uw IT-team samen. Zij geven advies over softwarefuncties en het gebruik ervan, bieden probleemdiagnose en oplossingen en sporen softwaredefecten op.

De service biedt ook elektronische toegang tot uitgebreide supportinformatie, zodat uw IT-medewerkers alle essentiële product- en supportinformatie snel kunnen vinden.

Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken

Kenmerk	Leveringsspecificaties
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 – indien beschikbaar en als de klant daarmee instemt – een per-call serviceverzoek gelogd tegen de geldende tarieven voor arbeidslon en materiaal.
Escalatiebeheer	HP hanteert 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/of bepaalde derde partijen.
Elektronische software-ondersteuning	Als onderdeel van deze service biedt HP toegang tot elektronische en webgebaseerde tools en diensten. De klant heeft toegang tot bepaalde faciliteiten, zoals zoeken in technische supportdocumenten en kennisdatabases om problemen sneller op te lossen en kan deelnemen aan supportforums voor het oplossen van problemen en het delen van best practices met andere geregistreerde gebruikers. Daarnaast heeft de klant de mogelijkheid om met een webgebaseerde tool vragen rechtstreeks naar het HP Global Solution Center te sturen en de status van servicecalls te bekijken.

Tabel 1. Servicekenmerken (vervolg)

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Support voor software-functies en operationele support	HP verschaft commercieel beschikbare informatie over actuele product-kenmerken, bekende problemen en beschikbare oplossingen en biedt operationeel advies en hulp.
Remote toegang	<p>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.</p> <p>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.</p>
Advies bij installatie	<p>Klanten kunnen beperkt en elementair advies ontvangen bij problemen met de installatie van een softwareproduct, bij vragen over de juiste installatiemethode of bij het updaten van standalone applicaties. Elementair advies wordt ook geboden voor softwareproducten die in een netwerkomgeving zijn geïnstalleerd. HP bepaalt naar eigen inzicht de reikwijdte van het advies.</p> <p>Uitgesloten van deze adviesservice zijn onder meer: 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; deze varieert afhankelijk van het type service dat de klant heeft aangeschaft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software Technical Support Care Pack: <ul style="list-style-type: none"> – Standaard kantooruren, standaard werkdagen: service is beschikbaar tussen 08.00 en 17.00 uur, van maandag tot vrijdag, behalve algemeen erkende feestdagen. Deze dekking geldt als Software Support ma-vr is aangeschaft. – 24 x 7: De service is 24 uur per dag beschikbaar, van maandag t/m zondag, inclusief algemeen erkende feestdagen. Deze dekking geldt als Software Support 24x7 is aangeschaft. • Software Technical Support Contractual Services <ul style="list-style-type: none"> – De klant kan op basis van zijn behoeften een keus maken uit verschillende dekkingperiodes. <p>Servicecalls die buiten de dekkingperiode worden ontvangen, worden gelogd voor de eerstvolgende dag waarvoor een dekkingperiode bestaat. Dekkingstijden kunnen per locatie variëren. Neem contact op met uw HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbare dekkingperiodes en keuzemogelijkheden.</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 op de locatie van de klant arriveert, mits deze tijd binnen de gekozen dekkingperiode valt. Servicecalls die buiten de dekkingstijd van de klant binnenkomen, worden gelogd op de volgende dag waarop de klant een dekkingperiode heeft (dit kan per regio verschillen).</p> <p>De volgende responstijden zijn beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standaardrespons: 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. Dit is de standaard responstijd voor Software Technical Support Care Pack, Software Technical Support Unlimited Contractual en Software Technical Support Incident Contractual Services. • 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. Dit is een optionele responstijd die alleen bij Software Technical Support Unlimited Contractual Service kan worden aangeschaft.

Tabel 2. Optionele servicekenmerken voor Contractual Services

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

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.
- Voor support op software met een vaste licentietermijn kan de toegang van de klant tot HP's technische resources beperkt zijn tot het loggen van supportcalls op het web.

Vereisten

Om in aanmerking te komen voor deze service moet het HP softwareproduct waarvoor Software Technical Support wordt gebruikt, gedekt worden door een HP Supportovereenkomst waarin Software Updates Service inbegrepen is, behoudens enkele uitzonderingen. Software Updates Service is niet vereist voor de volgende producten:

- Een product waarvoor geen Software Updates Service wordt aangeboden
- Een product waarvoor aanschaf van Software Updates Service niet nodig wordt geacht

Voor firmwaregebaseerde software moet de klant recht hebben op de firmware én op de firmwaregebaseerde softwareupdates. Voor bepaalde hardwareproducten is in dat geval zowel een hardwaresupportcontract (of garantie) als een softwaresupportcontract vereist. Als de firmwareupdate niet door de klant geïnstalleerd kan worden, biedt HP alleen installatie van de firmwareupdate zoals beschreven in de onderliggende hardwaresupport datasheet (of garantiesupportbeschrijving) en alleen als de klant de juiste rechten en licentie bezit voor het gebruik van firmwareupdates.

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.

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
- actie ondernemen als hij meldingen over softwareproductupdates en producten die niet meer leverbaar zijn ontvangt van het HP Support Center

Bestelinformatie

Neem voor het bestellen van deze service contact op met het HP verkoopkantoor, onder verwijzing naar de volgende productnummers:

Voor Software Technical Support Care Pack:

- Klanten die dit Care Pack aanschaffen, kunnen tijdens de looptijd van het contract een onbeperkt aantal supportverzoeken doen.

Voor Software Technical Support Contractual Services:

- HA158AC voor Software Technical Support Unlimited – softwaresupport voor een onbeperkt aantal supportcalls is bedoeld voor klanten die de voorkeur geven aan een vast supportbudget om HP te kunnen raadplegen over softwareproblemen zonder de zorg dat hun aangeschafte voorraad supportincidenten opraakt voordat het contract afloopt. Klanten met onbeperkte service kunnen tijdens de looptijd van het contract een onbeperkt aantal supportcalls plaatsen, binnen de gekozen dekkingperiode en responstijd.
- HA159AC voor Software Technical Support Incident – softwaresupport op basis van een aantal incidenten (beschikbaar voor geselecteerde Microsoft®, Linux®- en Novell-producten) stelt klanten in staat om een vast aantal supportcalls (incidenten) aan te schaffen, waarvan tijdens de contractduur van één jaar gebruik kan worden gemaakt. Bij Software Technical Support moet minimaal ondersteuning voor 10 incidenten worden aangeschaft. Ongebruikte incidenten vervallen aan het eind van de contracttermijn. Een incident wordt gedefinieerd als één voorgelegd probleem. Het wordt als gebruikt beschouwd wanneer een specifiek supportprobleem naar de mening van HP is opgelost, ongeacht het aantal telefoontjes dat nodig was om het probleem op te lossen. Een incident is gesloten als aan een of meer van de volgende criteria is voldaan:
 - De klant heeft informatie van HP ontvangen waarmee het probleem kon worden opgelost.
 - De klant heeft informatie ontvangen om een softwarepatch of patches te verkrijgen waarmee het probleem kan worden opgelost.
 - De klant heeft bericht ontvangen dat het probleem wordt veroorzaakt door een bekend, onopgelost softwareprobleem.
 - De klant heeft bericht ontvangen dat vastgesteld is dat het om een hardwareprobleem gaat.
 - De klant heeft bericht ontvangen dat het probleem wordt gecorrigeerd in een volgende productrelease.

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 2005, 2015 HP Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De garanties voor HP producten en services zijn uitsluitend die welke zijn uiteengezet in de expliciete garantiebepalingen bij de betreffende producten en services. Niets in dit document mag als een aanvullende garantie worden opgevat. HP is niet aansprakelijk voor technische en/of redactionele fouten of weglatingen in dit document.

Linux is een geregistreerd handelsmerk van Linus Torvalds in de V.S. en andere landen. Microsoft, Encarta, MSN en Windows zijn geregistreerde handelsmerken of handelsmerken van Microsoft Corporation in de Verenigde Staten en/of andere landen.

4AA5-9597NLE, juli 2015

