

# Software Support Service

Care Pack en Contractual Services, onderdeel van HP Care



## Voordelen van de service

- Toegang tot technische HP resources voor probleemoplossing
- U bespaart via een abonnement op de aanschafkosten voor afzonderlijke software-updates
- De service schept de condities voor betere systeemprestaties en minder uitvaltijd door softwaredefecten
- Updates op software van HP en bepaalde andere fabrikanten tegen voorspelbare kosten

## Servicekenmerken

- Toegang tot technische resources
- Probleemanalyse en -oplossing
- Escalatiebeheer
- Licentie voor het gebruik van software-updates
- Updates van softwareproducten en documentatie
- Advies bij installatie
- Support voor softwarefuncties en operationele support
- Externe toegang
- Probleemisolatie
- Toegang tot elektronische supportinformatie en services
- Dekkingstijden
- Door HP aanbevolen updatemethoden voor software en documentatie
- Extra aangewezen contactpersonen

Software Support Service biedt uitgebreide softwareservices voor HP software en geselecteerde door HP ondersteunde softwareproducten van andere fabrikanten.

Software Support Service geeft ook toegang tot HP technici die helpen implementatie- en gebruiksproblemen op softwaregebied op te lossen.

HP publiceert updates op software en handleidingen zodra die beschikbaar zijn. Updates voor geselecteerde, door HP ondersteunde softwareproducten van andere fabrikanten worden beschikbaar gesteld zodra deze door de oorspronkelijke softwarefabrikant worden uitgebracht. Software Support Service omvat ook de licentie voor het gebruik van software-updates voor elk systeem, iedere processor of eindgebruikerssoftwarelicentie, conform de originele softwarelicentie van HP of de oorspronkelijke fabrikant.

Software Support Service biedt tevens elektronische toegang tot uitgebreide product- en supportinformatie waarmee uw IT-medewerkers essentiële, commercieel beschikbare informatie kunnen vinden. Voor producten van derde partijen geldt dat toegang afhankelijk is van de beschikbaarheid van de informatie bij de fabrikant.

## Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken

Kenmerk	Leveringsspecificaties
<b>Toegang tot technische resources</b>	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 installatie of het gebruik van de software. Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger neemt contact op met de klant en begint met de softwaresupportservice binnen twee uur nadat het serviceverzoek is gelogd, mits dit moment binnen de contractuele dekkingperiode valt.
<b>Probleemanalyse en -oplossing</b>	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.
<b>Escalatie-beheer</b>	HP hanteert formele escalatieprocedures voor het oplossen van complexe problemen. Het lokale HP kantoor coördineert het escalatieproces en kan een beroep doen op de expertise van HP technici om het probleem op te lossen. Voor geselecteerde softwareproducten van derden waarvoor HP softwaresupport en updateservices levert, hanteert HP de met de derde partij overeengekomen escalatieprocedures om te helpen met het oplossen van het probleem.
<b>Licentie voor het gebruik van software-updates</b>	De klant ontvangt een licentie voor het gebruik van de software-updates van HP of de door HP ondersteunde derden voor elk systeem, iedere processor of eindgebruikerssoftware die door deze service wordt gedekt, zoals toegestaan door de voorwaarden van de oorspronkelijke softwarelicentie van HP of de derde partij.  De licentievoorwaarden zijn zoals beschreven in de HP voorwaarden bij 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.

Tabel 1. Servicekenmerken (vervolg)

Kenmerk	Leveringsspecificaties
<b>Updates van software en documentatie</b>	<p>Als HP updates voor HP software uitbrengt, worden de nieuwste revisies van de software en handleidingen aan de klant geleverd. Voor geselecteerde ondersteunde software van derden levert HP de updates als deze door de derde partij worden uitgebracht of instructies hoe de updates rechtstreeks bij de derde partij kunnen worden verkregen. De klant ontvangt tevens een toegangscode of licentiecode, of instructies voor het verkrijgen daarvan indien dat nodig is voor het installeren of gebruiken van de nieuwste softwarerevisie.</p> <p>Voor de meeste HP software en geselecteerde door HP ondersteunde software van derde partijen zijn updates beschikbaar via de volgende procedure: stuur een e-mail naar <a href="mailto:e-sw-ops-support@hp.com">e-sw-ops-support@hp.com</a> met 'Software Updates Portal' in de onderwerpregel en de naam van uw oplossing in de hoofdtekst van de e-mail.</p> <p>Voor andere door HP ondersteunde software van andere fabrikanten dient de klant updates direct van de website van de leverancier te downloaden.</p>
<b>Advies bij installatie</b>	<p>Klanten ontvangen advies bij problemen met de installatie van een software-product of bij vragen over de juiste installatiemethode of bij het updaten van standalone-applicaties. Advies wordt ook geboden voor softwareproducten die in een netwerkomgeving zijn geïnstalleerd.</p> <p>Dit servicekenmerk strekt zich niet uit tot downloaden van complete software-producten of stapsgewijze hulp bij de gehele installatieprocedure. Dergelijke services zijn beschikbaar tegen een extra vergoeding en kunnen apart bij HP worden aangeschaft.</p>
<b>Softwarekenmerken en operationele support</b>	<p>HP verschaft commercieel beschikbare informatie over de nieuwste product-kenmerken, bekende problemen en beschikbare oplossingen en biedt operationeel advies en hulp.</p>
<b>Externe toegang</b>	<p>Naar inzicht van HP en met toestemming van de klant kunnen geselecteerde tools voor externe toegang worden ingezet bij de probleemoplossing. HP is hierdoor in staat interactief met de klant te werken en op afstand diagnoses te stellen bij problemen met het systeem van de klant.</p> <p>De klant kan ervoor kiezen om tools voor externe toegang in te zetten bij de afhandeling van serviceverzoeken. Hierbij mogen alleen door HP geleverde en goedgekeurde tools worden gebruikt.</p>
<b>Probleemisolatie</b>	<p>Probleemisolatie voor het softwareproduct is inbegrepen. De klant wordt geïnformeerd als het probleem de hardware van de klant betreft. Als de hardware van de klant wordt gedekt door een HP Hardware Maintenance Onsite-serviceovereenkomst, wordt uit naam van de klant een servicecall gelogd. Voor problemen met hardware die niet door een HP Hardware Maintenance Onsite-serviceovereenkomst wordt gedekt, wordt – als de klant daarmee instemt – een per-call serviceverzoek gelogd.</p>

Tabel 1. Servicekenmerken (vervolg)

Kenmerk	Leveringsspecificaties
<b>Toegang tot elektronische support-informatie en services</b>	<p>Als onderdeel van deze service biedt HP toegang tot commercieel beschikbare elektronische en webgebaseerde tools. De klant heeft toegang tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaalde faciliteiten die beschikbaar zijn voor geregistreerde gebruikers, zoals het downloaden van geselecteerde HP software- en firmwarepatches, een abonnement op hardware-gerelateerde proactieve servicemeldingen en deelname aan supportforums voor het oplossen van problemen en het delen van best practices met andere geregistreerde gebruikers.</li> <li>• Uitgebreide webgebaseerde zoekmogelijkheden in technische support-documenten voor snelle probleemoplossing.</li> <li>• Een web-gebaseerde tool om vragen direct bij het HP Global Solution Center in te dienen. De tool helpt problemen sneller op te lossen middels 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).</li> <li>• Knowledge databases van HP of andere fabrikanten om te zoeken naar bepaalde producten van derden, om productinformatie op te halen, antwoorden op supportvragen te vinden, deel te nemen aan supportforums en softwarepatches te downloaden.</li> <li>• Als u bij HP een oplossing en een softwarecontract of Care Pack heeft gekocht, heeft u recht op updates</li> <li>• Om een update te verkrijgen of uw licentie te vernieuwen: stuur een e-mail naar <a href="mailto:e-sw-ops-support@hp.com">e-sw-ops-support@hp.com</a> met 'Software Updates Portal' in de onderwerpregel en de naam van uw oplossing in de hoofdtekst van de e-mail</li> </ul>
<b>Dekkingstijden</b>	<p>De dekkingperiode is de tijd dat services beschikbaar zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 9x5 is aangeschaft. Servicecalls die buiten deze tijden binnenkomen, worden gelogd op de volgende dag waarop de klant een dekkingperiode heeft (dit kan per regio verschillen).</li> <li>• 24x7: Service is 24 uur per dag beschikbaar, van maandag t/m zondag, inclusief feestdagen bij HP. Deze dekking geldt als Software Support 24x7 is aangeschaft.</li> </ul>
<b>Door HP aanbevolen updatemethoden voor software en documentatie</b>	<p>Voor software- en documentatie-updates van HP of door HP ondersteunde derden wordt de aanbevolen leveringsmethode door HP bepaald. De primaire leveringsmethode voor software-updates en documentatieupdates is via downloaden van de Software-update- en Licensingportal of de website van de derde partij.</p>

Tabel 2. Optionele servicekenmerken

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Het volgende optionele kenmerk is alleen beschikbaar voor Contractual Services:	
<b>Extra aangewezen contactpersonen</b>	Support voor drie aangewezen contactpersonen van de klant is inbegrepen. De klant kan optionele support voor extra contactpersonen aanschaffen.

## Verantwoordelijkheden van de klant

De klant zal:

- alle originele softwarelicenties, licentie-overeenkomsten, licentiecodes en registratiegegevens van abonnementservices van deze service bewaren en op verzoek aan HP overleggen
- alle softwareproducten gebruiken volgens de actuele 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 software-updates
- actie ondernemen als hij meldingen over softwareproductupdates en producten die niet meer leverbaar zijn ontvangt van het HP Support Center
- 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.

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.

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

Voor sommige producten omvatten software-updates slechts kleine wijzigingen. Nieuwe softwareversies moeten dan apart worden aangeschaft. Op verzoek levert HP een lijst van softwareproductfamilies waarvoor levering en gebruik van nieuwe versies niet in deze service zijn inbegrepen.

## Vereisten voor de service

Om deze service te kunnen aanschaffen, dient de klant een geldige licentie te bezitten voor het gebruik van de meest recente revisie van het softwareproduct op het moment dat de supportovereenkomst ingaat. In andere gevallen kan een extra heffing 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.

Voor bepaalde producten van derde partijen biedt deze service de klant de mogelijkheid om (in plaats van een initiële softwareproductlicentie aan te schaffen) de huidige versie van de software en alle software-updates die tijdens de looptijd van de supportovereenkomst worden uitgebracht te downloaden van een website van HP of een derde partij.

## Algemene bepalingen/overige uitsluitingen

Levering aan de klant van bepaalde software-updates, licentie-overeenkomsten en licentiecodes van andere fabrikanten kan rechtstreeks door de andere fabrikant geschieden.

## Bestelinformatie

Neem voor meer informatie of het bestellen van de Software Support Service contact op met het lokale HP verkoopkantoor.

Kijk voor meer informatie op  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

Meld u aan voor updates op  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Delen met collega's

---

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 levenslange garantie op het HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

© Copyright 2005, 2016 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 of redactionele fouten of weglatingen in dit materiaal.

